

**EVALUASI KUALITAS *WEBSITE* TERHADAP KEPUASAN
MASYARAKAT MENGGUNAKAN METODE WEBQUAL 4.0
4.0 DAN *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS* (IPA)**

(Studi Kasus pada Website disperkim.malangkota.go.id Dinas Perumahan dan
Kawasan Permukiman Kota Malang)

SKRIPSI

Untuk memenuhi sebagian persyaratan
memperoleh gelar Sarjana Komputer

Disusun oleh:

IKROM SEPTIAN HADI

NIM: 115061006111002



PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
JURUSAN SISTEM INFORMASI
FAKULTAS ILMU KOMPUTER
UNIVERSITAS BRAWIJAYA
MALANG
2018

PENGESAHAN

EVALUASI KUALITAS WEBSITE TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT
MENGUNAKAN METODE WEBQUAL 4.0 4.0 DAN IMPORTANCE PERFORMANCE
ANALYSIS (IPA)

(Studi Kasus pada Website disperkim.malangkota.go.id Dinas Perumahan dan
Kawasan Permukiman Kota Malang)

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi sebagian persyaratan
memperoleh gelar Sarjana Komputer

Disusun Oleh :
IKROM SEPTIAN HADI
NIM: 115061006111002

Skripsi ini telah diuji dan dinyatakan lulus pada
31 Juli 2018

Telah diperiksa dan disetujui oleh:

Dosen Pembimbing I

Dosen Pembimbing II

Satrio Hadi Wijoyo, S.Si, S.Pd., M.Kom

NIK: 201609 890910 1 001

Dr. Eng. Fitra Abdurrachman B., S.T,M.Eng

NIK: 201201 840628 1 001

Mengetahui
Ketua Jurusan Sistem Informasi

Dr. Eng., Herman Tolle, S.T, M.T

NIP: 19740823 200012 1 001

PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa sepanjang pengetahuan saya, di dalam naskah skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik di suatu perguruan tinggi, dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis disitasi dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Apabila ternyata didalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur plagiasi, saya bersedia skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang telah saya peroleh (sarjana) dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (UU No. 20 Tahun 2003, Pasal 25 ayat 2 dan Pasal 70).

Malang,



Ikrom Septian Hadi

NIM: 115061006111002

KATA PENGANTAR

Dengan menyebut nama Allah SWT yang Maha Pengasih dan Maha Penyayang, segala puja dan puji penulis panjatkan atas kehadiratnya karena berkat rahmat dan hidayahnya penulis dapat menyelesaikan Skripsi yang berjudul “EVALUASI KUALITAS WEBSITE TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT MENGGUNAKAN METODE WEBQUAL 4.0 4.0 DAN *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS* (IPA) (Studi Kasus pada Website disperkim.malangkota.go.id Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Kota Malang)” ini dengan baik.

Selama penyusunan skripsi ini, penulis mendapat banyak bantuan dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, melalui kesempatan ini, penulis penulis ingin menyampaikan rasa hormat dan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah berkontribusi dalam memberikan bantuan lahir dan batin. Pihak-pihak tersebut antara lain:

1. Bapak Satrio Hadi Wijoyo, S.Si, S.Pd., M.Kom selaku dosen Pembimbing I yang telah dengan sabar memberikan bantuan, arahan, dan bimbingan kepada penulis hingga selesainya skripsi ini.
2. Bapak Dr. Eng. Fitra Abdurrachman B., S.T, M.Eng selaku dosen Pembimbing II yang telah dengan sabar memberikan bantuan, arahan, dan bimbingan kepada penulis hingga selesainya skripsi ini.
3. Bapak Wayan Firdaus Mahmudy, S.Si, M.T, Ph.D selaku Dekan Fakultas Ilmu Komputer Universitas Brawijaya.
4. Bapak Dr. Eng., Herman Tolle, S.T, M.T, selaku Ketua Jurusan Sistem Informasi Fakultas Ilmu Komputer Universitas Brawijaya.
5. Bapak Ismiarta Aknuranda, S.T, M.Sc, Ph.D selaku selaku Sekretaris Jurusan Sistem Informasi Fakultas Ilmu Komputer Universitas Brawijaya.
6. Bapak Suprpto, S.T, M.T, selaku Ketua Program Studi Sistem Informasi Fakultas Ilmu Komputer Universitas Brawijaya.
7. Ibu Wiwin Lukitohadi, S.H, S.Psi ,CHRM selaku dosen Penasehat Akademik yang selalu memberikan arahan kepada penulis selama menempuh masa studi.
8. Orang tua (H. Wildan dan Hj. Khairiyah) dan kakak Zuhairatun beserta keluarga besar atas segala perhatian, kasih sayang, dan nasehat dalam mendidik dan membesarkan penulis, serta atas doa dan dorongan semangat yang tak pernah henti diberikan kepada penulis hingga selesainya skripsi ini.
9. Seluruh dosen Fakultas Ilmu Komputer khususnya Program Studi Sistem Informasi yang telah memberikan ilmu kepada penulis selama menempuh masa studi.
10. Bapak Nurdin Panjaya Sakti beserta Staff bagian IT di DISPERKIM Kota Malang atas bantuannya selama proses pengerjaan skripsi ini.
11. Teman seperjuangan skripsi ebid, iwak, andrew, kiki, kebo, bonbon, vega de fira, gilang dika, hazirrahman waktu, anggota akbar yang memberikan bantuan yang sangat banyak terhadap penulis selama proses pengerjaan skripsi ini.

12. Seluruh teman-teman dan Keluarga Besar Sistem Informasi Angkatan 2011 atas doa, semangat, dan bantuan yang diberikan selama masa perkuliahan.
13. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu-persatu yang terlibat secara langsung maupun tidak langsung dalam proses pengerjaan skripsi ini.

Akhir kata, atas segala bantuan dan dukungan semua pihak, sekali lagi penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya dan semoga pihak-pihak terkait tersebut mendapatkan balasan yang setimpal dari Allah SWT. Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, untuk itu kritik dan saran sangat penulis harapkan demi pengembangan penelitian selanjutnya.

Malang,

Penulis

lkromsh62@gmail.com



ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini untuk mendapatkan hasil evaluasi dari *website* disprekim.malangkota.go.id menggunakan Webqual 4.0 4.0 dan mendapatkan rekomendasi untuk *website* disperkim.malangkota.go.id menggunakan guideline dan metode IPA.

Metode yang digunakan pada evaluasi *website* Dinas Perumahan dan Permukiman Kota Malang ini yaitu Webqual 4.0 4.0 dengan 3 dimensinya serta metode *Importance and Performance Analysis* (IPA) yang terdiri dari analisis tingkat kesesuaian, analisis gap, serta analisis kuadran IPA. Teknik pengambilan sampel yang dilakukan dalam penelitian ini adalah *Non probabtity sampling*. Setelah data dikumpulkan dapat dilakukan pengolahan data sesuai dengan skala likert dan dihitung berdasarkan poin setelah itu perhitungan pertanyaan positif dan negative diakumulasikan dan membentuk suatu kesimpulan.

Hasil analisis kualitas *Website* Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Kota Malang menunjukkan bahwa *Website* tersebut memiliki tingkat kesesuaian <100% yaitu sebesar 94,53%, Artinya tingkat kinerja *Website* Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Kota Malang masih dibawah tingkat kepentingan atau tidak sesuai dengan harapan pengguna. Rata Rata nilai kesenjangan (GAP) pada *Website* Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Kota Malang menunjukkan hasil negatif (< 0) yaitu sebesar -0,24, Hasil tersebut menunjukkan bahwa tingkat kinerja *Website* Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Kota Malang masih kurang dan belum memenuhi harapan pengguna.

Kata kunci : evaluasi kualitas *website*, kepuasan masyarakat, metode Webqual 4.0 4.0, metode *Importance Performance analysis* (IPA), HHS Guidelines

ABSTRACT

The purpose of this study to obtain results of the evaluation of website use Webqual 4.0 disprekim.malangkota.go.id 4.0 and get advice on website disperkim.malangkota.go.id using the guidelines and methods of science.

The method used in the evaluation of the Department of Housing and Settlement website Malang was that Webqual 4.0 4.0 to 3 dimensions as well as methods Importance and Performance Analysis (IPA), which consists of a conformance level analysis, gap analysis, and analysis of LPA quadrant. The sampling technique used in this research is Non probabtity sampling. Once the data is collected to do data processing in accordance with the Likert scale and are calculated based on points after the calculation of positive and negative questions accumulated and form a conclusion.

The results of the analysis of the quality of Website Department of Housing and Settlement Region Malang shows that the website has a concordance rate of <100% is equal to 94.53%, means that the Website performance level Department of Housing and Settlement Region Malang is still below the level of interest or not in accordance with user expectations. Average Average value gap (GAP) on the Website of Housing and Settlement Region Malang were negative (<0) is equal to -0.24, the results showed that the level of performance Website Department of Housing and Settlement Region Malang is still lacking and has not met expectations users.

Keywords : *evaluation of website quality, satisfaction, Webqual 4.0 4.0 method, Importance Performance analysis (IPA), HHS Guidelines*

DAFTAR ISI

EVALUASI KUALITAS <i>WEBSITE</i> TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT MENGUNAKAN METODE <i>WEBQUAL 4.0</i> DAN <i>IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS</i> (IPA)	
(Studi Kasus pada Website <i>disperkim.malangkota.go.id</i> Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Kota Malang).....	i
PENGESAHAN	ii
PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
ABSTRAK.....	vi
ABSTRACT	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
BAB 1 PENDAHULUAN.....	14
1.1 Latar belakang.....	14
1.2 Rumusan masalah.....	16
1.3 Tujuan	16
1.4 Manfaat.....	16
1.5 Batasan masalah	17
1.6 Sistematika pembahasan.....	17
BAB 2 LANDASAN KEPUSTAKAAN	19
2.1 Kajian Pustaka	19
2.2 Profil Singkat Dinas Perumahan dan Kawasan Pemukiman Kota Malang	21
2.3 <i>Website</i> <i>Disperkim.malangkota.go.id</i>	15
2.4 <i>Webqual 4.0</i>	19
2.5 <i>Importance Performance Analysis</i>	22
2.5.1 Analisis tingkat kesesuaian	22
2.5.2 Analisis kesenjangan (gap)	22
2.5.3 Analisis kuadran	23

2.6 HHS <i>Guidelines</i>	24
2.7 Uji instrumen	25
2.7.1 Uji Validitas.....	25
2.7.2 Uji Reliabilitas.....	27
BAB 3 METODOLOGI	29
3.1 Metodologi Penelitian	29
3.2 Identifikasi Masalah	29
3.2.1 Wawancara	30
3.2.2 Kuesnoner	30
3.3 Studi literatur	30
3.4 Penentuan Metode Penelitian.....	30
3.5 Pengumpulan Data	31
3.5.1 Teknik Pengambilan Sampel	31
3.5.2 Penyebaran Kuesioner	32
3.6 Pengolahan Data.....	33
3.7 Rekomendasi.....	34
3.8 Pembahasan.....	34
3.9 Kesimpulan dan saran.....	34
BAB 4 Analisa data	35
4.1 Uji instrumen	35
4.1.1 Hasil Uji validitas (product moment)	35
4.1.2 Uji reliabilitas (cronbach alpha).....	38
4.2 Demografi Responden	40
4.2.1 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	40
4.2.2 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Usia.....	41
4.2.3 Distribusi Frekuensi Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	42
4.2.4 Distribusi Frekuensi Berdasarkan Status.....	42
BAB 5 HASIL ANALISIS DATA DAN REKOMENDASI.....	44
5.1 Analisis Kepentingan (<i>Importance</i>).....	44
5.2 Analisis Kinerja (<i>performance</i>).....	45
5.3 Analisis Kesesuaian	46
5.4 Analisis Kesenjangan (GAP)	49

5.5 Analisis Kuadran IPA	53
5.5.1 Kuadran A (Prioritas Utama)	55
5.5.2 Kuadran B (Pertahankan Kualitas)	55
5.5.3 Kuadran C (Prioritas Rendah)	56
5.5.4 Kuadran D (Berlebihan)	56
5.6 Rekomendasi	57
BAB 6 Penutup	60
6.1 Kesimpulan	60
6.2 Saran	60
DAFTAR PUSTAKA	61
LAMPIRAN A	63
LAMPIRAN B	67
LAMPIRAN C	73
LAMPIRAN D	79
LAMPIRAN E	86
LAMPIRAN F	94

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Pernyataan Pada Webqual 4.0	20
Tabel 2.2 Pernyataan Pada Webqual 4.0 (Lanjutan).....	21
Tabel 2.3 Aspek HHS Guidelines	24
Tabel 2.4 Nilai reliabilitas	28
Tabel 4.1 hasil dimensi usability	35
Tabel 4.2 Hasil dimensi Informasi	36
Tabel 4.3 Hasil dimensi service intreractin	38
Tabel 4.4 hasil uji reliabilitas dimensi usability	39
Tabel 4.5 hasil uji reliabilitas dimensi infomasi	39
Tabel 4.6 hasil uji reliabilitas dimensi service interaction	40
Tabel 4.7 Distribusi Frekuensi Berdasarkan Jenis Kelamin	41
Tabel 4.8 Distribusi Frekuensi Berdasarkan Usia	41
Tabel 4.9 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan Akhir	42
Tabel 4.10 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Status.....	42
Tabel 5.1 Analisis Kepentingan (Importance)	44
Tabel 5.2 Analisis Kinerja (<i>Performance</i>)	45
Tabel 5.3 Analisis Kinerja (<i>Performance</i>) (Lanjutan).....	46
Table 5.4 Analisa kesusaian.....	47
Table 5.5 Analisa kesusaian (Lanjutan)	48
Table 5.6 Analisa kesusaian (Lanjutan)	49
Tabel 5.7 5.4 Analisis Kesenjangan (GAP)	50
Tabel 5.8 5.4 Analisis Kesenjangan (GAP) (Lanjutan).....	51
Tabel 5.9 Analisis Kesenjangan (GAP) (Lanjutan).....	52
Tabel 5.10 rekomendasi perbaikan.....	57

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Struktur Organisasi Dinas Perumahan dan Kawasan Pemukiman Kota Malang.....	1
Gambar 2.2 Antarmuka disperkim.malangkota.go.id.....	16
Gambar 2.3 Tampilan Menu Profil disperkim.malangkota.go.id.....	17
Gambar 2.4 Tampilan Menu Layanan Publik disperkim.malangkota.go.id	17
Gambar 2.5 Tampilan Menu Dokumen disperkim.malangkota.go.id	18
Gambar 2.6 Tampilan Menu Referensi disperkim.malangkota.go.id	18
Gambar 2.7 Tampilan Menu Regulasi disperkim.malangkota.go.id.....	19
Gambar 2.8 kuadran IPA	23
Gambar 2.9 Daftar tabel	27
Gambar 3.1 Diageram alur penelitian.....	29
Gambar 5.1 Diagram Kartesius Kuadran.....	53



DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN A KUESONER CETAK	63
LAMPIRAN B HASIL UJI VALIDITAS DAN RELIABILITY DARI 3 DIMENSI	67
LAMPIRAN C HASIL KUESONER KEPENTINGAN	73
LAMPIRAN D Hasil Kuesioner Kinerja	79
LAMPIRAN E HASIL FREKUENSI KINERJA	86
LAMPIRAN F HASIL FREKUENSI KEPENTINGAN	94



BAB 1 PENDAHULUAN

1.1 Latar belakang

Website sangatlah penting dalam segala bidang terutama untuk sebuah organisasi ataupun perusahaan. *Website* juga sudah menjadi bagian penting dari organisasi termasuk juga instansi pemerintahan. Mereka menggunakan *website* untuk memberikan informasi kepada masyarakat. Peranan *website* untuk instansi pemerintahan sudah menjadi salah satu bagian penting bagi instansi tersebut termasuk juga bagian Disperkim (Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Kota Malang). Terlebih lagi peran Disperkim Kota Malang Sebagai koordinator untuk penyusunan dan pelaksanaan kebijakan urusan pemerintahan daerah di bidang kebersihan dan pertamanan. *Website* Disperkim Kota Malang mulai dijalankan atau dioperasikan pada tahun 2017 dengan tujuan sebagai media informasi mengenai informasi layanan publik, dokumen yang isi dokumen memiliki konten seperti Renja, Lakip, Sakip, RKT, Matrik Renstra 2013-2018, Perjanjian Kinerja, IKU 2013-2018, KUA PPAS dan SOP. Tujuan yang kedua yaitu sebagai wadah menampung aspirasi Masyarakat mengenai kinerja dinas Kebersihan dan pertamanan di Kota Malang itu sendiri. (www.disperkim.com)

Munculnya sistem komputer sebagai aplikasi kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi (IPTEK) tentunya sangat membantu dalam pemecahan berbagai masalah terutama dalam hal pengolahan data agar diperoleh informasi yang cepat, akurat serta relevan dengan keadaan yang sebenarnya. Salah satu penerapan aplikasinya adalah *Website*. Saat ini *website* telah banyak digunakan oleh perusahaan atau organisasi sebagai media atau sarana dalam melakukan berbagai aktifitas pengolahan data untuk menghasilkan informasi secara menyeluruh, yang nantinya dapat dilihat dan digunakan oleh semua pihak yang berkepentingan.

Berdasarkan wawancara dengan Bapak Nurdi Panjaya Sakti, selaku pengelola *website* disperkim.malangkota.go.id yang dilakukan pada 15 Januari 2018, kualitas dari *website* disperkim.malangkota.go.id belum pernah dievaluasi baik kualitas kegunaannya ataupun kinerja *website* tersebut. Bapak Nurdi Panjaya Sakti menginginkan *website* disperkim.malangkota.go.id lebih berkembang dan bisa lebih mudah digunakan dari segi pengelola maupun segi informasi yang diterima oleh masyarakat Kota Malang sendiri. Permasalahan pada *website* ini adalah tidak ada *engagement*. Sehingga *website* ini kurang interaktif dengan pengguna secara langsung. Selain itu memiliki bounce rate yang tinggi. Sehingga memerlukan pada penelitian ini akan dilakukan evaluasi dari kelemahan yang dimiliki *website* Disperkim kota Malang menggunakan analisis Webqual 4.0 4.0 dan IPA.

Webqual 4.0 4.0 adalah metode evaluasi *website* berdasarkan persepsi pengguna akhir. Webqual 4.0 dikembangkan sejak tahun 1998 dan telah

pada kuadran III (prioritas rendah). Pada variabel *service interaction quality* terdapat 1 indikator yang masuk pada kuadran I (prioritas utama), 4 indikator yang masuk pada kuadran II (pertahankan prestasi), 2 indikator masuk pada kuadran III (prioritas rendah).

Hasil penelitian ini berupa diagram kuadran IPA yang menunjukkan letak masing-masing atribut pada diagram tersebut. Hubungan metode Webqual 4.0 4.0 dan IPA yaitu untuk mengukur persepsi pengguna akhir terhadap kualitas *website*, dimana dari hasil Webqual 4.0 4.0 tersebut selanjutnya dapat diidentifikasi dimensi-dimensi kunci dan aspek-aspek dalam setiap dimensi *website* yang membutuhkan penyempurnaan kualitas berdasarkan persepsi (*actual-performance*) dan harapan pengguna (*ideal-performance*).

Berdasarkan dari uraian sebelumnya, maka perlu dilakukan evaluasi persepsi pengguna terhadap *website* disperkim.malangkota.go.id, dengan judul Evaluasi Kualitas *website* Menggunakan Metode Webqual 4.0 4.0 dan *Importance Performance analysis* (IPA) Studi kasus pada Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Kota Malang.

1.2 Rumusan masalah

Berdasarkan dari latar belakang yang diuraikan sebelumnya, berikut rumusan masalah yang dibahas dalam penelitian ini:

1. Bagaimana hasil evaluasi *website* dari disperkim.malangkota.go.id menggunakan Webqual 4.0 4.0?
2. Bagaimana rekomendasi untuk *website* disperkim.malangkota.go.id menggunakan *guideline* dan metode IPA?

1.3 Tujuan

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dibuat, berikut tujuan dari penelitian ini:

1. Mendapatkan hasil evaluasi dari *website* disperkim.malangkota.go.id menggunakan Webqual 4.0 4.0.
2. Mendapatkan rekomendasi untuk *website* disperkim.malangkota.go.id menggunakan Hss *guideline* dan metode IPA.

1.4 Manfaat

Manfaat yang dapat diperoleh dalam penelitian ini:

1. Penelitian ini dapat memberikan sumbangan pemikiran dan masukan dalam mengembangkan kualitas *website* disperkim.malangkota.go.id

BAB IV : HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini akan diuraikan deskripsi obyek penelitian, analisis data, dan pembahasan berupa interpretasi output pengolahan data untuk mencari makna yang lebih luas dan implikasi dari hasil analisis.

BAB V : PENUTUP

Dalam bab akhir ini berisi uraian tentang simpulan penelitian yang berdasarkan analisis data yang ada dan saran-saran untuk pihak yang berkepentingan terhadap hasil penelitian.



BAB 2 LANDASAN KEPUSTAKAAN

2.1 Kajian Pustaka

Beberapa penelitian yang berada dalam domain penelitian yang sama telah dipelajari dan dijadikan sebagai referensi untuk acuan peneliti dalam melaksanakan penelitian ini.

Ega Claudia Iqla Azizah (2017) melakukan penelitian dengan judul Evaluasi Kualitas *Website* Forum Diskusi Online Menggunakan Metode Webqual 4.0 dan *Importance Performance analysis* (Studi Kasus Pada *Website* Dictio). Tujuan dari penelitian ini adalah untuk Mengetahui kualitas *Usability*, *Information Quality*, *Service Interaction Quality* pada *website* forum diskusi online Dictio berdasarkan metode Webqual 4.0 4.0. Pengumpulan data diperoleh dari penyebaran kuisioner kemudian dilakukan analisis menggunakan analisis deskriptif dan metode *Importance Performance analysis* (IPA).

Berdasarkan analisis *Importance Performance analysis* (IPA) menunjukkan bahwa hasil analisis kuadran pada variabel *usability* terdapat 1 indikator yang masuk pada kuadran I (prioritas utama), 2 indikator yang masuk pada kuadran II (pertahankan prestasi), 3 indikator masuk pada kuadran III (prioritas rendah), 2 indikator masuk pada kuadran IV. Pada variabel *information quality* terdapat 2 indikator yang masuk pada kuadran I (prioritas utama), 2 indikator yang masuk pada kuadran II (pertahankan prestasi), 3 indikator masuk pada kuadran III (prioritas rendah). Pada variabel *service interaction quality* terdapat 1 indikator yang masuk pada kuadran I (prioritas utama), 4 indikator yang masuk pada kuadran II (pertahankan prestasi), 2 indikator masuk pada kuadran III (prioritas rendah). Dari hasil tersebut peneliti memberikan rekomendasi perbaikan bagi kualitas yang kurang baik yang dirujuk dari jurnal atau artikel ilmiah yang relevan.

Darmawan Napitupulu (2016) mengangkat topik penelitian mengenai identifikasi Analisa Kualitas *Website* Intra Lipi Berbasis Pendekatan Webqual 4.0 Dan *Importance Performance Analysis*: Studi Kasus Di Satker X. Tujuan dari penelitian adalah ingin diketahui tingkat kepuasan pengguna terhadap kualitas *website* karena kepuasan merupakan fungsi dari persepsi dan harapan. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode survei dengan pendekatan Webqual 4.0. Teknik pengambilan sampel di satuan kerja X sebagai satker yang menjadi objek. Pendekatan Webqual 4.0 terdiri dari 4 dimensi yaitu kegunaan (*usability*), Kualitas Informasi (*Information Quality*), Kualitas Interaksi Pelayanan (*Service Interaction*) dan Keseluruhan (*Overall Impression*). Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara umum pengguna tidak merasa puas terhadap kondisi *website* intra lipi saat ini. Berdasarkan analisa IPA, dapat dikelompokkan skala prioritas perbaikan kualitas *website* intra lipi dimana kuadran I yang merupakan skala prioritas tertinggi berdasarkan perspektif pengguna terdiri dari kemudahan

sebesar 39.9 % dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak terdapat dalam model penelitian.

Dari penelitian terdahulu yang relevan seperti di atas peneliti dapat menjadikannya sebagai acuan untuk penelitian yang dilakukan sekarang. Evaluasi dan pengukuran nilai usabilitas dalam penelitian ini juga menggunakan kuesioner WEBUSE dan perbaikan rancangan juga menggunakan pendekatan Webqual 4.0 dan metode *Importance Performance analysis* (IPA).

2.2 Profil Singkat Dinas Perumahan dan Kawasan Pemukiman Kota Malang

Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman merupakan Perangkat Daerah yang melaksanakan urusan pemerintahan daerah di bidang Perumahan dan Kawasan Permukiman, Penerangan Jalan, Pertamanan dan Pertanahan. Merujuk pada PP Nomor 18 tahun 2016 tentang Perangkat Daerah sebagai turunan dari UU No 23 tahun 2014, Dinas Perumahan dan Kawasan Pemukiman merupakan hasil peleburan dari dua dinas yang sebelumnya bernama Dinas Kebersihan dan Pertamanan dan Dinas Pekerjaan Umum Perumahan dan Pengawasan Bangunan.

Dinas Perumahan merupakan pelaksana Otonomi Daerah di bidang pengelolaan sebagian kewenangan pelayanan pertanahan dan pengelolaan kekayaan Daerah berupa tanah, rumah dan gedung yang dikuasai dan/atau menjadi kewenangan Pemerintah Daerah. Dinas Perumahan dipimpin oleh Kepala Dinas yang dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsinya berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Walikota melalui Sekretaris Daerah. Dinas Perumahan melaksanakan tugas pokok penyusunan dan pelaksanaan kebijakan daerah di bidang pertanahan dan perumahan

VISI.

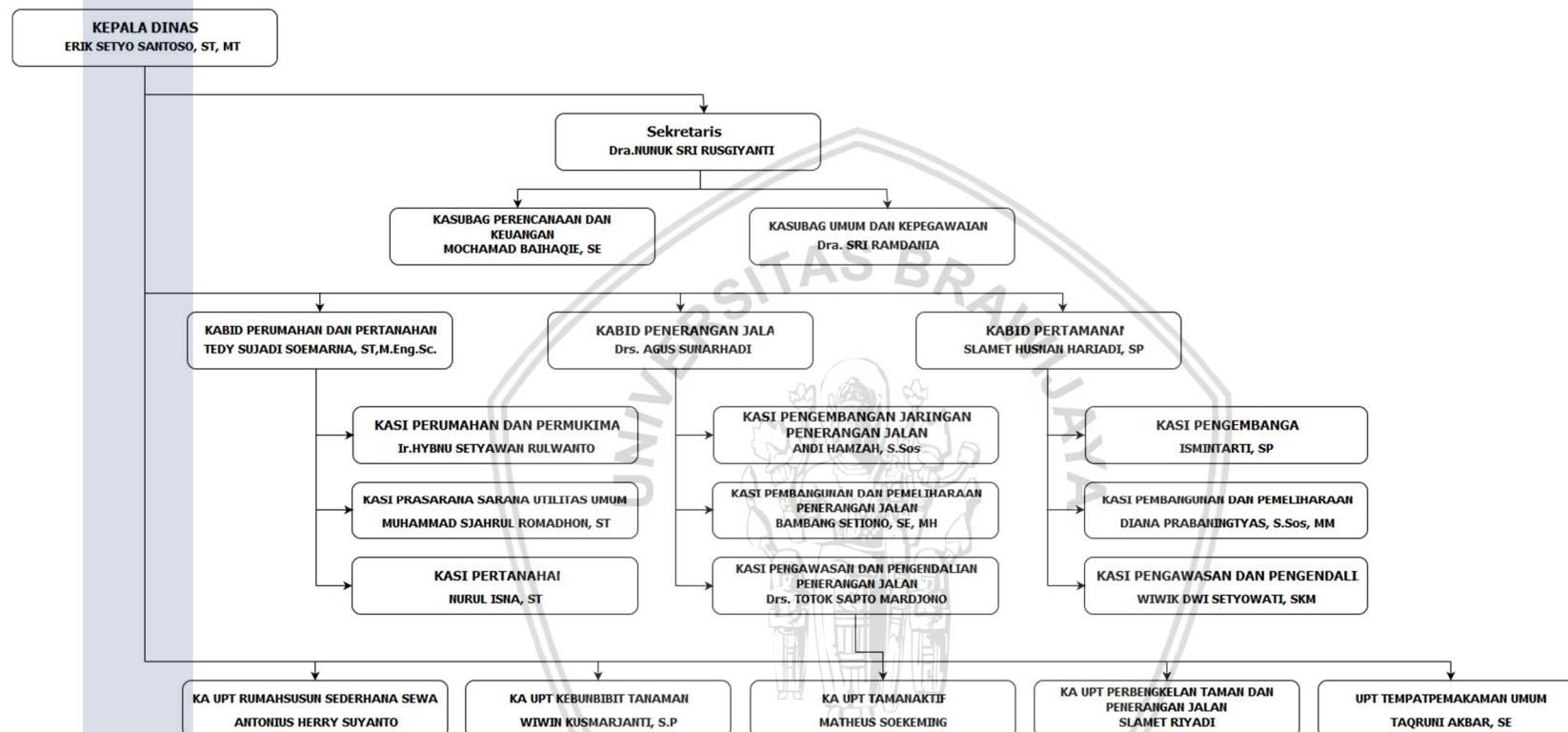
Dengan mempertimbangkan perkembangan, masalah, serta berbagai kecenderungan pembangunan ke depan, dan juga dalam mencapai sasaran pembangunan permukiman sesuai tata ruang yang tertuang di dalam RPJMD Kota Malang tahun 2013-2018, maka ditetapkan VISI DISPERKIM KOTA MALANG adalah :

“TERWUJUDNYA PERMUKIMAN SESUAI RENCANA TATA RUANG”

Penjelasan dari visi tersebut di atas adalah sebagai berikut :

Terwujudnya Permukiman, mengandung pengertian bagian dari lingkungan hunian yang terdiri atas lebih dari satu satuan perumahan yang mempunyai prasarana, sarana, utilitas umum, serta mempunyai penunjang kegiatan fungsi lain di kawasan perkotaan atau kawasan perdesaan.

Rencana tata ruang, mengandung pengertian hasil perencanaan tata ruang yang menjadi pedoman pembangunan yang memberikan arah pemanfaatan ruang



Gambar 2.1 Struktur Organisasi Dinas Perumahan dan Kawasan Pemukiman Kota Malang

Sumber: disperkim.malangkota.go.id, 2018

Sub Bagian Perencanaan dan Keuangan mempunyai tugas pokok: mengumpulkan, menyimpan data, menyusun, menyiapkan, mengendalikan perencanaan program, monitoring, evaluasi dan pelaporan serta melaksanakan Kegiatan Administrasi Keuangan dengan penjabaran tugas sebagai berikut:

- a. Mengendalikan, menyusun, rencana program dan anggaran serta pengusulan program;
 - b. Menyelenggarakan koordinasi program antar instansi terkait dan pembahasan program dinas yang bersifat rutin;
 - c. Melaksanakan tugas lain yang diberikan atasan.
 - d. Menyusun Rencana Anggaran dan Perubahan Anggaran Pendapatan dan Belanja Dinas;
 - e. Mengelola administrasi keuangan yang meliputi pembukuan, pertanggung jawaban dan laporan keuangan;
 - f. Menginventarisasi dan mengevaluasi permasalahan-permasalahan yang berhubungan dengan anggaran dan administrasi keuangan sebagai bahan masukan kepada atasan;
 - g. Menghimpun dan mempelajari peraturan perundang-undangan dan petunjuk teknis keuangan sebagai pedoman landasan kerja;
 - h. Melaksanakan tugas lain yang diberikan atasan.
7. Sub Bagian Umum dan Kepegawaian

Sub Bagian Umum dan Kepegawaian mempunyai tugas melaksanakan kegiatan Administrasi Kepegawaian, dengan penjabaran sebagai berikut:

- a. Mengerjakan surat menyurat seperti: mengagendakan surat keluar, surat masuk, menggandakan surat, mengekspedisi surat serta mengarsipkan surat;
- b. Melaksanakan Urusan Rumah Tangga Dinas meliputi: pemeliharaan kantor, pengelolaan perlengkapan peralatan kantor, kebersihan kantor, serta keamanan kantor dan rumah dinas.
- c. Mengelola Administrasi Perlengkapan Kantor/Dinas, pengadaan barang/bahan, penyimpanan dan pendistribusian serta mencatat dan menginventarisasi barang-barang milik Dinas serta pelaporan;
- d. Menghimpun peraturan perundang-undangan guna kepustakaan Dinas yang berhubungan dengan penyelenggaraan urusan kepegawaian;
- e. Melaksanakan pengelolaan Administrasi Kepegawaian yang meliputi Urusan Kenaikan Pangkat, Mutasi, Pemberhentian Pegawai, Pendidikan

- 5) Melaksanakan perencanaan teknis dan standarisasi dalam penyelenggaraan Rumah Swadaya;
- 6) Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh atasan sesuai dengan tugas dan fungsinya.

c. Seksi Kelembagaan dan Kemitraan

- 1) Sinkronisasi dan sosialisasi peraturan perundang-undangan dengan kebijakan penyelenggaraan perumahan dan kawasan pemukiman;
- 3) Memfasilitasi kerjasama antara pemerintah dan badan hukum dalam penyelenggaraan perumahan dan kawasan pemukiman;
- 4) Memfasilitasi peningkatan kualitas terhadap perumahan kumuh dan pemukiman kumuh;
- 5) Menyusun bahan kebijakan teknis dibidang sumber daya listrik dan penerangan jalan umum;
- 6) Melaksanakan pembinaan dan pengawasan tentang kelistrikan dan penerangan jalan umum, rekomendasi izin lokasi pendirian SPBU dan potensi sumber daya lainnya;
- 7) Melaksanakan monitoring evaluasi serta pelaporan kegiatan;
- 8) Melaksanakan persiapan pelaksanaan kemitraan antara lembaga pemerintah di bidang penyediaan perumahan dan rumah swadaya;
- 9) Melaksanakan tugas lain yang diberikan atasan sesuai tugas dan fungsinya.

9. Bidang Penerangan Jalan Dan Kawasan Permukiman

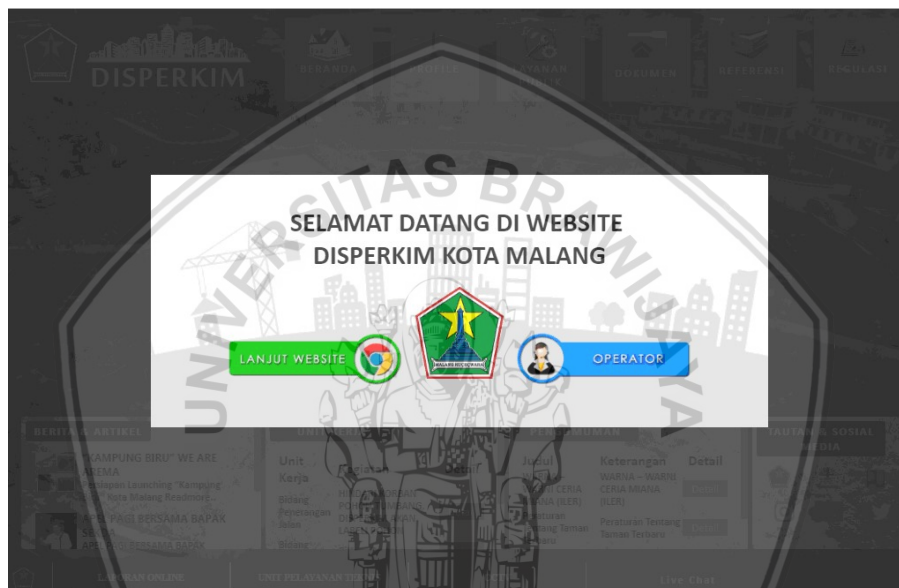
a. Seksi Penerangan Jalan

- 1) Melaksanakan kebijakan di bidang Penerangan Jalan dan Kawasan Permukiman;
- 2) Melaksanakan pengawasan dan evaluasi seluruh pelaksana tugas penerangan jalan umum dan lampu hias;
- 3) Melaksanakan pengaturan, pembangunan dan pemeliharaan lampu PJU dan lampu hias;
- 4) Melaksanakan pendataan lampu penerangan jalan dan lampu hias;
- 5) Menginventarisasi pengelolaan fasilitas sarana dan prasarana PJU;
- 6) Melaksanakan koordinasi dengan pihak terkait; dan
- 7) Melaksanakan tugas lain yang diberikan atasan sesuai tugas dan fungsinya.

b. Seksi Pertamanan dan Taman Pemakaman

- 1) Penataan dan pengelolaan sarana prasarana taman dan taman pemakaman;

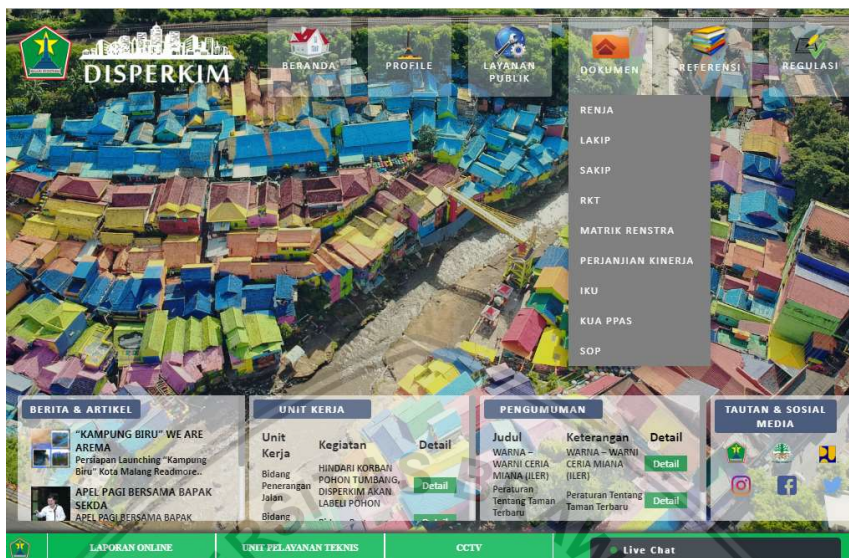
- A. Beranda
- B. Profil
- C. Layanan Publik
- D. Dokumen
- E. Referensi
- F. Regulasi
- G. Sakip Tahunan



Gambar 2.2 Antarmuka disperkim.malangkota.go.id

Gambar 2.2 menunjukkan visualisasi antar muka *website* disperkim.malangkota.go.id. Di sebelah kiri terlihat logo Pemkot Malang dan logo Disperkim. Background foto kantor Pemkot diletakkan di tengah dan terlihat dari atas dan terdapat tulisan Selamat Datang di *Website* Disperkim Kota Malang. Pada visualisasi antarmuka ini tidak ada icon atau layanan *engagement* sehingga para pengguna tidak dapat berinteraksi secara langsung dengan aparat Disperkim.

pengaduan online, permohonan informasi publik, CCTV dan galeri video dari Disperkim Kota Malang.



Gambar 2.5 Tampilan Menu Dokumen disperkim.malangkota.go.id

Gambar 2.5 menunjukkan visualisasi menu dokumen dengan tampilan sama dengan profil logo. Pada menu ini pengguna dapat melihat Renja, Lakip, Sakip, RKT, Matrik Renstra 2013-2018, Perjanjian Kinerja, IKU 2013-2018, KUA PPAS dan SOP dari Disperkim Kota Malang.



Gambar 2.6 Tampilan Menu Referensi disperkim.malangkota.go.id

Gambar 2.6 menunjukkan visualisasi menu dokumen dengan tampilan sama dengan profil logo. Pada menu ini pengguna dapat melihat Renja, Lakip, Sakip, RKT, Matrik Renstra 2013-2018, Perjanjian Kinerja, IKU 2013-2018, KUA PPAS dan SOP dari Disperkim Kota Malang.

information quality merupakan kualitas dari isi yang terdapat pada *website* sehingga tingkat akurasi yang diinginkan dapat sesuai dengan formatnya.

3. *Interaction Service*

Dimensi ini merupakan perwakilan dari interaksi pelayanan yang digunakan oleh pengguna *website* seperti keamanan dalam melakukan transaksi dalam *website* maupun komunikasi dengan pemilik *website*.

Tabel 2.1 Pernyataan Pada Webqual 4.0

Category	Webqual 4.0 Questions	Illustrative Support for Questions
Usability	1. I find the site easy to learn to operate	Bailey and Pearson 1983 ² , Davis et al. 1989 ² , Davis 1989 ² , 1993 ¹ , Ventakesh and Davis 2000 ²
	2. My interaction with the site is clear and understandable	Davis et al. 1989 ² , Davis 1989 ² , 1993 ¹ , Shneiderman 1998 ² , Ventakesh and Davis 2000 ²
	3. I find the site easy to navigate	Eighmey 1997 ² , Levi and Conrad 1996 ² , Nielsen 1999 ² , 2000a ² , Spool 1999 ²
	4. I find the site easy of use	Eighmey 1997 ² , Levi and Conrad 1996 ² , Nielsen 1999 ² , 2000a ² , Spool 1999 ²
	5. The site has an attractive appearance	Nielsen 2000a ² , Parasuraman et al. 1988 ¹ , 1991 ² , Pitt et al. 1995 ² , 1997 ²
	6. The design is appropriate to the type of site	From WebQual workshops; no strong support, but tangential to research on customer expectations of appearance, e.g. Zeithaml et al. 1990
	7. The site conveys a sense of competency	Parasuraman et al. 1988 ¹ , 1991 ² , Pitt et al. 1995 ² , 1997 ² , Zeithaml et al. 1988 ² , 1990 ² , 1993 ²
	8. The site creates a positive experience for me	Eighmey 1997 ² , Moon and Kim 2001 ² , Nielsen 2000a ² , White and Manning 1998 ²

2.5 Importance Performance Analysis

IPA (Importance Performance Analysis) adalah metode yang mudah diterapkan untuk mengukur minat dan atribut kinerja agar program pemasaran dapat dikembangkan menjadi lebih efektif. (Martilla & James, 1977). Analisis ini menghubungkan antara tingkat kepentingan (*importance*) suatu atribut yang dimiliki objek tertentu dengan kinerja (*performance*) yang dirasakan pengguna (Pohandry et al., 2013). Tingkat kepentingan (*importance*) menunjukkan seberapa baik kualitas dari atribut menurut para pengguna, sedangkan tingkat kinerja (*performance*) menunjukkan seberapa baik atribut dari kualitas tersebut dapat dirasakan oleh pengguna secara nyata (Juhanda & Sari, 2014).

2.5.1 Analisis tingkat kesesuaian

Tingkat kesesuaian adalah hasil perbandingan antara skor kinerja (*performance*) dengan skor kepentingan (*importance*). Tingkat kesesuaian menentukan skala prioritas yang akan dipakai dalam melakukan analisis kuadran. Tingkat kesesuaian merupakan nilai dalam bentuk prosentase. Berikut adalah beberapa kategori Tingkat Kesesuaian (Tki) yang dibagi dalam kriteria pengujian (Nasrullah, 2015):

1. Apabila $Tki < 100\%$, maka tingkat kinerja dibawah harapan pengguna dan pengguna merasa tidak puas dengan layanan *website*.
2. Apabila $Tki = 100\%$, maka harapan pengguna sudah sesuai dengan tingkat kinerja yang dirasakan dan dapat dinyatakan bahwa pengguna merasa puas dengan layanan *website*.
3. Apabila $Tki > 100\%$, maka tingkat kinerja sudah melampaui dari yang diharapkan dan pengguna dapat dinyatakan puas dengan layanan *website*.

2.5.2 Analisis kesenjangan (gap)

Analisis kesenjangan (gap) dilakukan untuk melihat kualitas *website* yang dirasakan (aktual) dan kualitas yang diinginkan (ideal). Kualitas aktual ditunjukan oleh penilaian responden terhadap kinerja (*performance*) atribut pernyataan kualitas *website* berdasarkan dimensi dari Webqual 4.0 4.0, sedangkan kualitas ideal ditunjukan dari penilaian responden terhadap tingkat kepentingan (*importance*) dari atribut tersebut. Untuk menentukan nilai kesenjangan, dapat dilihat dari selisih antara nilai kualitas aktual (*performance*) dan kualitas ideal (*importance*) (Juhanda & Sari, 2014). Tingkat kualitas yang baik ditandai dengan hasil positif ($Qi \geq 0$). Ini berarti nilai kualitas aktual telah memenuhi kualitas ideal yang diharapkan oleh pengguna. Apabila hasil $Qi < 0$ atau bernilai negatif, maka tingkat kualitas dinyatakan buruk dan belum bisa memenuhi keinginan ideal dari pengguna.

website. Atribut yang masuk dalam kuadran 3 dianggap kurang diharapkan oleh pengguna karena atribut tersebut dianggap kurang penting, kinerja atribut tersebut berjalan secara biasa saja. Pengelola *website* tidak perlu memprioritaskan atau terlalu memberikan perhatian kepada atribut tersebut.

4. Kuadran 4 (berlebihan), atribut yang terletak pada kuadran 4 memiliki tingkat kepentingan (harapan) yang rendah dan tingkat kinerja (aktual) yang tinggi. Atribut pada kuadran 4 dinilai sudah sangat baik oleh pengguna *website*. Atribut yang masuk dalam kuadran 4 dinilai telah jauh melampaui harapan pengguna *website*. Pengelola *website* perlu mengurangi tingkat kinerja atribut tersebut dan dapat mengalokasikan sumber daya kepada atribut yang menjadi prioritas utama.

2.6 HHS Guidelines

HHS *Guidelines* adalah panduan penggunaan dan desain *website* yang dikembangkan oleh *United State Department of Health and Human Service*. HHS pertama kali diperkenalkan pada tahun 2003 dan telah banyak digunakan oleh lembaga pendidikan atau universitas dan pemerintah untuk mengembangkan dan membuat *website*. Pedoman ini biasa digunakan untuk rekomendasi pada *website* yang bersifat *high responsive*. Dalam edisi terbarunya HHS Guideline saat ini berjumlah 209 pedoman yang dibagi menjadi 18 bagian. Pedoman ini dapat dijadikan panduan terbaik dan sangat relevan dengan desain *website* yang berorientasi informasi, tetapi juga dapat diterapkan diseluruh spektrum yang luas dari suatu *website* (Koyani, 2004). Berikut adalah aspek yang diatur dalam HHS Guidelines:

Gambar 2.9 Aspek HHS Guidelines

Chapter 1: Design Process and Evaluation	Chapter 10: Links
Chapter 2: Optimizing the User Experience	Chapter 11: Text Appearance
Chapter 3: Accessibility	Chapter 12: Lists
Chapter 4: Hardware and Software	Chapter 13: Screen-Based Controls (Widgets)
Chapter 5: The Home Page	Chapter 14: Graphics, Images, and Multimedia
Chapter 6: Page Layout	Chapter 15: Writing Web Content
Chapter 7: Navigation	Chapter 16: Content Organization
Chapter 8: Scrolling and Paging	Chapter 17: Search
Chapter 9: Headings, Titles, and Labels	Chapter 18: Usability Testing

(Sumber: webstandards.hhs.gov)

Ada beberapa teknik yang digunakan untuk uji validasi namun para peneliti lebih sering menggunakan teknik korelasi Bivariate Pearson atau produk momen Pearson. Sedangkan aplikasi atau tools yang digunakan untuk melakukan uji validasi yaitu SPSS. Teknik produk momen Pearson menganalisis dengan cara mengkorelasikan masing-masing skor item dengan skor total atau skor penjumlahan seluruh item. Item-item pertanyaan dapat dikatakan valid jika item-item pertanyaan tersebut berkorelasi signifikan dengan skor total.

Uji validitas dilakukan dengan rumus korelasi *product moment* yang dikemukakan oleh *Pearson* dalam Arikunto (2006:170), yaitu:

$$r = \frac{n(\sum XY) - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{\{n \sum X^2 - (\sum X)^2\} \{n \sum Y^2 - (\sum Y)^2\}}} \quad (2.1)$$

Keterangan:

r = koefisien korelasi

X = skor item

Y = skor total item

n = banyaknya sampel dalam penelitian

Tingkat validitas diperoleh dengan membandingkan nilai r hitung dengan probabilitas. Bila probabilitas $\geq 0,03$ (3%), maka item-item dalam setiap variabel tersebut dinyatakan *valid* dan jika sebaliknya maka dinyatakan tidak *valid*

$$r_n = \left(\frac{k}{k-1} \right) \left(1 - \frac{\sigma_{\Sigma \frac{2}{b}}^2}{\sigma_{\frac{2}{t}}^2} \right) \quad (2.2)$$

Keterangan:

r_n = reliabilitas instrumen

k = banyaknya butir pernyataan atau banyaknya soal

$\sigma_{\frac{2}{b}}^2$ = jumlah varian butir

$\sigma_{\frac{2}{t}}^2$ = varian total

Suatu varian reliabel jika memiliki nilai Cronbach's Alpha $\geq 0,60$. Setelah dilakukan pengujian terhadap data maka dapat diketahui bahwa data yang diperoleh adalah *valid* dan *reliable* sehingga proses analisis berikutnya dapat dilanjutkan.

Kriteria instrumen dikatakan reliabel jika koefisien reliabilitas (r_{11}) $> 0,6$ atau dibandingkan dengan r table (Gambar) jika nilai reliabilitas *alpha cronbach* lebih besar dari r table maka dikatakan reliabel.

Penentuan kategori dari validitas instrumen menurut Guilford adalah sebagai berikut:

Tabel 2.3 Nilai reliabilitas

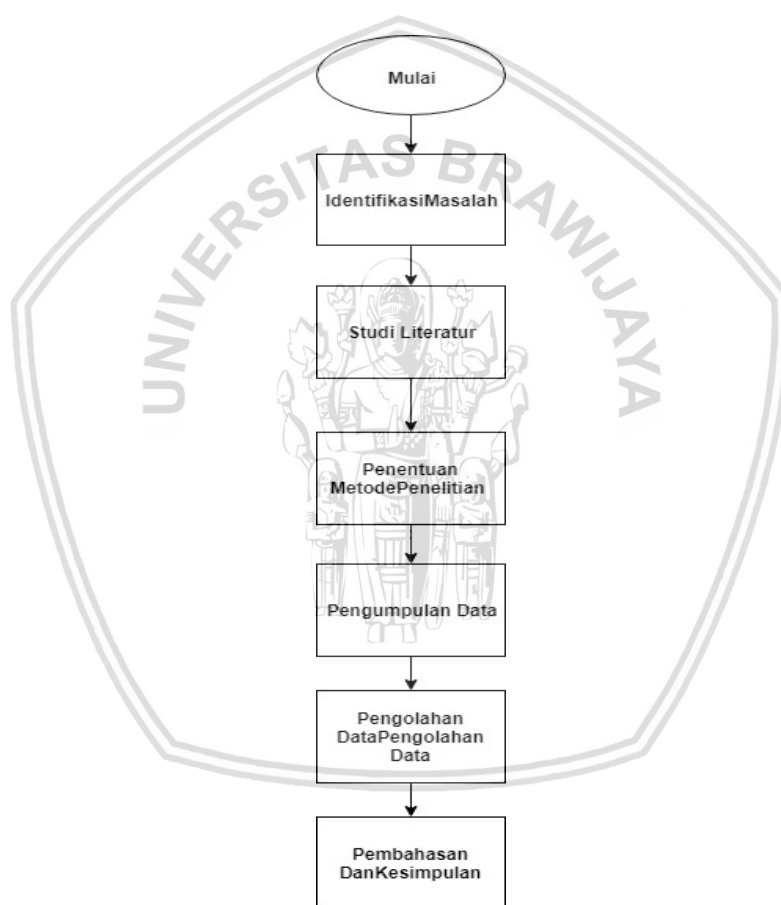
No	Nilai reliabilitas	Keterangan
1	$0,80 < r_{11} \leq 1,00$	nilai reliabilitas sangat tinggi
2	$0,60 < r_{11} \leq 0,80$	nilai reliabilitas tinggi
3	$0,40 < r_{11} \leq 0,60$	nilai reliabilitas sedang
4	$0,20 < r_{11} \leq 0,40$	nilai reliabilitas rendah
5	$-1,00 \leq r_{11} \leq 0,20$	20 nilai reliabilitas sangat rendah (tidak reliabel)

(Guilford, 1956)

BAB 3 METODOLOGI

3.1 Metodologi Penelitian

Diagram alur penelitian dimulai dari identifikasi masalah apa saja yang terdapat pada *website* disperkim.malangkota.go.id. Dilanjutkan dengan studi literature dengan membaca penelitian sebelumnya. Kemudian menentukan metode penelitian yang digunakan. Pengumpulan data dan mengolah data sesuai dengan metode yang sudah dipilih dan menganalisis dalam pembahasan dan diakhiri dengan kesimpulan.



Gambar 3.1 Diagram alur penelitian

3.2 Identifikasi Masalah

Sebelum melakukan penelitian pertama yang dilakukan adalah mengidentifikasi masalah yang ada pada objek penelitian untuk mengetahui apa saja dan sejauh apa penelitian yang dilakukan. Untuk mengetahui masalah penelitian dilakukan observasi dengan mengamati *website* disperkim.malangkota.go.id secara menyeluruh serta melakukan wawancara dengan kepala bagian informasi Dinas Perumahan dan Permukiman Kota Malang.

Setelah dilakukan observasi dan wawancara ditemukan adanya kekurangan fitur layanan online pada *website* tersebut, galeri yang tidak dapat menampilkan gambar, ukuran font yang digunakan terlalu kecil sehingga mengurangi kenyamanan user saat membaca artikel ataupun penjelasan pada *website* tersebut serta tampilan *website* yang monoton dan tidak dinamis.

Sesuai deskripsi permasalahan diatas maka perlu untuk melakukan evaluasi kualitas layanan *website* Dinas Perumahan dan Permukiman Kota Malang. Evaluasi ini dilakukan untuk mengetahui atribut-atribut yang perlu diperbaiki kualitasnya dari hasil kuesioner berdasarkan dimensi-dimensi pada Webqual 4.0 4.0.

3.2.1 Wawancara

Identifikasi masalah yang pertama dilakukan dengan wawancara Kepala bidang penyusunan program Dinas Perumahan dan Permukiman Kota Malang. Wawancara ini diharapkan dapat mengetahui beberapa kekurangan yang dimiliki dan rencana pengembangan seperti fitur-fitur yang belum lengkap, konten yang masih sangat sederhana dan tampilan yang kurang menarik dan belum optimal.

3.2.2 Kuesnoner

Identifikasi masalah yang kedua dilakukan dengan penyebaran kuesioner. Kuesioner adalah kuesioner yang berisi kritik dan saran dari respoden terhadap *website* disperkim.malangkota.go.id. Dari penyebaran kuesioner tersebut terdapat 3 jenis kritik atau permasalahan yang paling dominan yang yang dirasakan responden terhadap kualitas layanan *website* disperkim.malangkota.go.id. Permasalan tersebut yaitu tampilan *website* yang kurang menarik dan tidak dinamis, fitur yang masih kurang sesuai dan kurang updatenya informasi. Untuk lengkapnya akan dijelaskan pada bab 4.

3.3 Studi literatur

Setelah mengetahui masalah yang harus diselesaikan maka langkah selanjutnya melakukan studi literatur yaitu mencari referensi teori yang relevan dengan kasus atau permasalahan yang ditemukan untuk mendukung penelitian yang akan dilakukan. Referensi teori yang digunakan untuk studi literatur bias merupakan jurnal, buku maupun penelitian serupa yang pernah dilakukan sebelumnya. Ulasan tentang referensi teori tersebut telah dijabarkan pada bab 2.

3.4 Penentuan Metode Penelitian

Dalam menentukan metode penelitian dibutuhkan metode yang sesuai dengan topik penelitian. Metode yang digunakan adalah Webqual 4.0 4.0 yang terdiri dari 3 dimensi, diantaranya *usability* terdiri dari delapan atribut penilaian, *information quality* yang terdiri dari tujuh atribut penilaian dan *service interaction* yang terdiri dari tujuh atribut penilaian, sedangkan untuk metode analisis untung mengolah data menggunakan metode *importance performance analysis* (IPA) .

3.5 Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan setelah mendapatkan data dari hasil penyebaran kuesioner. Kuesioner disebar secara *online* dan cetak. Kuesioner *online* disebar melalui berbagai sosial media tanpa adanya batasan pekerjaan maupun usia responden sedangkan untuk kuesioner cetak akan disebar di kantor Dinas Perumahan dan Permukiman Kota Malang sehingga responden hanya fokus pada karyawan Dinas Perumahan dan Permukiman Kota Malang.

Kuesioner dibuat berdasar kebutuhan evaluasi *website* Dinas Perumahan dan Permukiman Kota Malang yang sesuai dengan tujuan penelitian ini. Terdapat 17 pertanyaan dalam kuesioner berupa kualitas *website* berdasarkan dimensi Webqual 4.0. 4.0. tersebut pertanyaan fokus terhadap kualitas usability, informasi dan interaksi yang disesuaikan dengan *website* Dinas Perumahan dan Permukiman Kota Malang. Sesuai dengan kebutuhan penelitian, pilihan jawaban yang terdapat pada kuesioner berupa skala likert yaitu berupa skala yang digunakan untuk mengukur suatu pernyataan atau pendapat seseorang sehingga pernyataan atau pendapat tersebut dapat dihitung secara akurat, nilai dari skala likert ditentukan oleh peneliti sesuai kehendaknya.

Setiap pertanyaan diberi bobot penilaian berupa skala likert dari 1 hingga 5 dengan ketentuan:

- 1 = sangat tidak setuju
- 2 = tidak setuju
- 3 = netral
- 4 = setuju
- 5 = sangat setuju

Selain pilihan jawaban tersebut di dalam kuesioner ini juga terdapat kolom kritik dan saran yang harus diisi oleh responden untuk mendukung evaluasi *website* Dinas Perumahan dan Permukiman Kota Malang

3.5.1 Teknik Pengambilan Sampel

Teknik pengambilan sampel yang dilakukan dalam penelitian ini adalah *Non probability sampling*. Teknik ini berarti pada setiap unsur yang terdapat dalam populasi tidak memiliki atau peluang yang sama untuk dipilih sebagai sampel, bahkan probabilitas anggota tertentu untuk terpilih tidak diketahui (Siregar, 2014). Teknik yang diambil adalah *purposive Sampling*. Teknik pengambilan ini berarti metode penetapan responden untuk dijadikan sampel berdasarkan kriteria-kriteria tertentu. Kriteria responden pada penelitian ini yaitu, responden yang memiliki pengalaman, menggunakan, mengakses, atau setidaknya memiliki beberapa pengetahuan tentang *website* disperkim.malangkota.go.id. Adapun

jumlah minimal responden atau sampel pada kuesioner penelitian ini dapat diketahui melalui perhitungan dengan menggunakan persamaan.

Sampel adalah sebagian atau wakil populasi yang diteliti (Arikunto, 2002). Penetapan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik *purposive sampling*. Teknik *purposive sampling* adalah penentuan sampel dengan mempertimbangkan kriteria-kriteria tertentu yang telah dibuat terhadap objek yang sesuai dengan tujuan penelitian (Irawan, 2012). Kriteria yang digunakan adalah orang yang pernah mengunjungi *website villahotelbatu.com* Untuk mengetahui ukuran sampel representative yang didapat berdasarkan rumus Slovin (Sholihah, 2010) adalah sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{Ne^2 + 1} \quad (3.1)$$

Dimana

N : besarnya populasi

n : besarnya sampel

e : tingkat kelonggaran/ketelitian 10%.

Dengan persamaan 3.1 tersebut dapat dihitung ukuran sampel dari populasi 6156 dengan mengambil tingkat kelonggaran (e) = 10%.

$$\begin{aligned} n &= \frac{N}{Ne^2 + 1} \\ &= \frac{6156}{6156 \times (0,1)^2 + 1} \\ &= \frac{6156}{62,56} \end{aligned}$$

$$= 98,4 = 98 \text{ orang}$$

3.5.2 Penyebaran Kuesioner

Penelitian ini menggunakan kuesioner sebagai data utama dalam proses analisis dan menentukan hasil penelitian. Kuesioner ini dibuat berdasarkan 3 dimensi pada metode webquai 4.0 yaitu *usability*, *information* dan *service interaction*. Terdapat 17 pertanyaan dengan pilihan jawaban berskala mulai dari sangat tidak setuju, sampai sangat setuju. Kuesioner disebarkan secara *offline* atau cetak dengan target mahasiswa dan masyarakat umum sebagai responden. Kemudian kuesioner juga disebar dengan cetakan kertas di kantor Dinas Perumahan dan Permukiman Kota Malang dengan target utama karyawan. Jumlah minimal responden untuk kuesioner ini adalah 30 orang dari dispersekim dan 4 di antaranya adalah expert tujuan untuk validasi pertanyaan-pertanyaan untuk nanti

di sebarakan kepada respoden dan pengguna untuk sisanya dari masyarakat umum jadi jumlah kuisioner yang di sebarakan berjumlah 120.

3.6 Pengolahan Data

Setelah data dikumpulkan dapat dilakukan pengolahan data sesuai dengan rencana awal. Sesuai dengan skala likert data pada kuesioner dibagi sesuai dua jenis pertanyaan, positif dan negatif dan dihitung berdasarkan poin setelah itu perhitungan pertanyaan positif dan negative diakumulasikan dan membentuk suatu kesimpulan akan digabungkan menjadi satu dari seluruh kuesioner.

Kemudian jawaban dari masing responden yang ada di kuesioner akan dihitung masing-masing jumlah skala nilai per indikator dari tiap dimensi dengan menggunakan Microsoft Excel 2013. Masing-masing jumlah skala tersebut dibobot berdasarkan berikut ini:

Skala 1 dikalikan skor 1

Skala 2 dikalikan skor 2

Skala 3 dikalikan skor 3

Skala 4 dikalikan skor 4

Skala 5 dikalikan skor 5

Langkah selanjutnya menghitung rata-rata setelah dihitung bobotnya masing-masing skala pada setiap atribut, langkah selanjutnya adalah menghitung rata-rata pada setiap atribut. Perhitungan ini akan menghasilkan nilai X (skor tertinggi likert x jumlah responden) dan y (skor terendah likert x jumlah responden). Analisis IPA Teknik analisis ini mencari hubungan antara tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan melalui analisis terhadap skor gap atau kesenjangan, sehingga organisasi tidak mampu menilai kualitas keseluruhan pelayanannya sebagaimana dipersepsikan pengguna tetapi juga bias mengidentifikasi dimensi-dimensi kunci dan aspek-aspek dalam setiap dimensi yang membutuhkan penyempurnaan kualitas berdasarkan antara persepsi dan harapan Pengguna.

Pada penelitian ini untuk analisis IPA terdapat tiga tahap analisis yaitu analisis kesesuaian untuk mengetahui kesesuaian antara kinerja *website* yang dirasakan sekarang dengan harapan pengguna. Rumus perhitungan analisis kesesuaian dapat dilihat pada persamaan (2.4). Kemudian tahap berikutnya yaitu analisis kesenjangan atau GAP analisis yang digunakan untuk mengetahui perbedaan antara kinerja *website* yang dirasakan saat ini dengan kepentingan atau harapan pengguna pada setiap atributnya. Perhitungan analisis kesenjangan dilakukan sesuai dengan persamaan (2.5).

Setelah dilakukan analisis kesesuaian dan analisis kesenjangan kemudian tahap terakhir yaitu analisis kuadran PA pada analisis kuadran IPA skor rata-rata kinerja

dan skor rata-rata kepentingan dimasukkan kedalam grafis dua dimensi yang berpotongan pada dua sumbu yaitu sumbu X (kinerja) dan sumbu Y (kepentingan). Diagram tersebut terbagi menjadi 4 kartesius sehingga nanti akan diketahui prioritas masing-masing atribut dalam peningkatan kualitas layanan berdasarkan posisi atribut tersebut dalam diagram kartesius IPA

3.7 Rekomendasi

Setelah dilakukan proses analisis data, langkah selanjutnya adalah membuat rekomendasi perbaikan terhadap aspek pada kuadran 4 yang berarti nilai kerjanya berlebihan dan tidak sesuai dengan keinginan pengguna. Rekomendasi dibuat berdasarkan pedoman dari HHS *guidelines*.

3.8 Pembahasan

Hasil pengolahan data dibuat menjadi informasi yang lebih jelas mengikuti metode Webqual 4.0 4.0. Dari informasi tersebut dapat diketahui hasil evaluasi kualitas website Dinas Perumahan dan Permukiman Kota Malang berdasarkan dimensi-dimensi yang ada pada Webqual 4.0 4.0. berdasarkan metode IPA didapatkan hasil pengelompokan atribut ke dalam 4 kuadran yang masing-masing kuadran menunjukkan tingkat prioritas perbaikan sesuai tingkat kinerja dan kepentingannya.

3.9 Kesimpulan dan saran

Tahap akhir dari penelitian ini adalah pengambilan kesimpulan setelah menyelesaikan pengambilan data dan pengolahan data. Saran diberikan untuk memberikan rekomendasi terhadap penelitian yang telah dilakukan, dan juga saran dapat menjadi pengembangan dan penyempurnaan untuk penelitian selanjutnya.

BAB 4 ANALISA DATA

4.1 Uji instrumen

Uji instrumen dilakukan untuk mengukur kualitas data yang diperoleh agar data yang diperoleh dapat dipertanggung jawabkan, data yang diuji dapat mewakili keadaan dari keseluruhan data yang diperoleh. Uji instrumen yang dilakukan meliputi uji validitas dan uji reliabilitas.

4.1.1 Hasil Uji validitas (product moment)

Data yang diolah dalam uji validitas sebanyak 30 responden, data diuji dengan menggunakan aplikasi SPSS. Dalam penelitian ini, r_{tabel} dicari dengan berpatokan pada taraf signifikan $\alpha = 0,05$, dan skor total $N-2 = 30-2 = 28$, sehingga diperoleh $r_{\text{tabel}} = 0,361$. Kriteria validitas adalah jika $r_{\text{hitung}} \geq r_{\text{tabel}}$ ($r_{\text{hitung}} \geq 0,361$), maka butir dinyatakan valid. Sebaliknya, jika $r_{\text{hitung}} < r_{\text{tabel}}$ ($r_{\text{hitung}} < 0,361$), maka butir dinyatakan tidak valid. Hasil uji coba validitas instrumen angket dipaparkan menjadi 3 dimensi hasil

1. Hasil Dimensi Usability

Tabel 4.1 hasil dimensi usability

		x1.1	x1.2	x1.3	x1.4	x1.5	x1.6	Dimensi Usability
x1.1	Pearson Correlation	1	,354	,305	-,106	,000	,161	,390*
	Sig. (2-tailed)		,055	,102	,578	1,000	,396	,033
	N	30	30	30	30	30	30	30
x1.2	Pearson Correlation	,354	1	,586**	,366*	,108	,359	,711**
	Sig. (2-tailed)	,055		,001	,046	,568	,051	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30
x1.3	Pearson Correlation	,305	,586**	1	,274	,245	,572**	,816**
	Sig. (2-tailed)	,102	,001		,143	,193	,001	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30

Tabel 4.1 hasil dimensi usability(Lanjutan)

		x1.1	x1.2	x1.3	x1.4	x1.5	x1.6	Dimensi Usability
x1.4	Pearson Correlation	-,106	,366*	,274	1	,278	-,068	,492**
	Sig. (2-tailed)	,578	,046	,143		,137	,720	,006
	N	30	30	30	30	30	30	30
x1.5	Pearson Correlation	,000	,108	,245	,278	1	,325	,559**
	Sig. (2-tailed)	1,000	,568	,193	,137		,079	,001
	N	30	30	30	30	30	30	30
x1.6	Pearson Correlation	,161	,359	,572**	-,068	,325	1	,686**
	Sig. (2-tailed)	,396	,051	,001	,720	,079		,000
	N	30	30	30	30	30	30	30
Dimensi Usability	Pearson Correlation	,390*	,711**	,816**	,492**	,559**	,686**	1
	Sig. (2-tailed)	,033	,000	,000	,006	,001	,000	
	N	30	30	30	30	30	30	30

2. Hasil Dimensi Informasi

Tabel 4.2 Hasil dimensi Informasi

	x2.1	x2.2	x2.3	x2.4	x2.5	x2.6	x2.7	Dimensi Information
x2.1 Pearson Correlation	1	,665**	,578**	,471**	,023	,681**	,248	,773**
Sig. (2-tailed)		,000	,001	,009	,906	,000	,186	,000
N	30	30	30	30	30	30	30	30
x2.2 Pearson Correlation	,665**	1	,549**	,223	,008	,630**	,213	,703**

Tabel 4.2 Hasil dimensi Informasi (Lanjutan)

		X2.1	x2.2	x2.3	x2.4	x2.5	x2.6	x2.7	Dimensi Information
	Sig. (2-tailed)	,000		,002	,236	,968	,000	,259	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30
x2.3	Pearson Correlation	,578**	,549**	1	,392*	,174	,732**	,240	,802**
	Sig. (2-tailed)	,001	,002		,032	,357	,000	,202	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30
x2.4	Pearson Correlation	,471**	,223	,392*	1	,552**	,451*	,479**	,691**
	Sig. (2-tailed)	,009	,236	,032		,002	,012	,007	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30
x2.5	Pearson Correlation	,023	,008	,174	,552**	1	,219	,500**	,457*
	Sig. (2-tailed)	,906	,968	,357	,002		,245	,005	,011
	N	30	30	30	30	30	30	30	30
x2.6	Pearson Correlation	,681**	,630**	,732**	,451*	,219	1	,415*	,867**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,012	,245		,023	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30
x2.7	Pearson Correlation	,248	,213	,240	,479**	,500**	,415*	1	,569**
	Sig. (2-tailed)	,186	,259	,202	,007	,005	,023		,001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30
Dimensi Information	Pearson Correlation	,773**	,703**	,802**	,691**	,457*	,867**	,569**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,011	,000	,001	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30

3. Hasil Dimensi Service Interaction

Tabel 4.3 Hasil dimensi service intreractin

		x3.1	x3.2	x3.3	x3.4	Dimensi Service Interaction
x3.1	Pearson Correlation	1	,249	,134	,199	,613**
	Sig. (2-tailed)		,185	,479	,291	,000
	N	30	30	30	30	30
x3.2	Pearson Correlation	,249	1	,490**	,055	,691**
	Sig. (2-tailed)	,185		,006	,773	,000
	N	30	30	30	30	30
x3.3	Pearson Correlation	,134	,490**	1	,333	,734**
	Sig. (2-tailed)	,479	,006		,072	,000
	N	30	30	30	30	30
x3.4	Pearson Correlation	,199	,055	,333	1	,591**
	Sig. (2-tailed)	,291	,773	,072		,001
	N	30	30	30	30	30
Dimensi Service Interaction	Pearson Correlation	,613**	,691**	,734**	,591**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,001	
	N	30	30	30	30	30

Dari Tabel 4.1 diketahui bahwa secara keseluruhan dari 30 data yang diuji dinyatakan valid, sehingga semua butir pertanyaan dapat digunakan dalam pengumpulan data penelitian.

4.1.2 Uji reliabilitas (cronbach alpha)

Untuk data yang diuji dalam uji reliabilitas dilakukan untuk mengukur berapa konsisten data dari waktu ke waktu, berikut adalah hasil dari tiap variabel yang

berjumlah 17 pertanyaan yang telah diuji menggunakan metode cronbach alpha dari 3 dimensi sebagai berikut:

1. Hasil Dimensi Usability

Tabel 4.4 hasil uji reliabilitas dimensi usability

		N	%
Cases	Valid	30	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	30	100,0

Cronbach's Alpha	N of Items
,741	7

2. Hasil Dimensi Informasi

Tabel 4.5 hasil uji reliabilitas dimensi informasi

		N	%
Cases	Valid	30	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	30	100,0

Cronbach's Alpha	N of Items
,773	8

3. Hasil Dimensi Service Interaction

Tabel 4.6 hasil uji reliabilitas dimensi service interaction

		N	%
Cases	Valid	30	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	30	100,0

Cronbach's Alpha	N of Items
,756	5

Dari Tabel 4.2 diketahui bahwa nilai dari uji reliabilitas menunjukkan angka 0,757, yang mana lebih besar dari 0,60 yang berarti data yang diuji mempunyai reliabilitas tinggi dan data dapat dipercaya.

4.2 Demografi Responden

Untuk penyebaran kuesioner secara offline dan di dapatkan responden dalam penelitian ini berjumlah 120 orang yang mengakses *Website* Disperkim.malangkota.go.id. Berikut ini merupakan penjabaran dari gambaran umum responden yang terdiri dari jenis kelamin, usia, pendidikan terakhir, status, pendataan, kunjungan ke Disperkim.malangkota.go.id.

4.2.1 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin merupakan kategori awal untuk menentukan deskriptif responden. Berdasarkan hasil penelitian melalui penyebaran angket kepada responden yang mengakses *Website* Disperkim. malangkota.go.id Malang, maka dapat diambil kesimpulan tentang karakteristik dari responden menurut jenis kelamin yang ditunjukkan oleh Tabel 4.7

Tabel 4.7 Distribusi Frekuensi Berdasarkan Jenis Kelamin

No.		Jenis Kelamin	Jumlah Responden (orang)	Persentase (%)
1		Laki-Laki	72	60
2		Perempuan	48	40
		Total	120	100

Tabel 4.7 menunjukkan bahwa responden berjenis kelamin laki-laki sebanyak 72 orang responden (60%) dan responden berjenis kelamin perempuan sebanyak 48 orang responden (40%). Hal ini menunjukkan bahwa responden berjenis kelamin laki-laki lebih banyak daripada yang berjenis kelamin perempuan

4.2.2 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Usia

Klasifikasi data responden berdasarkan usia pada hasil penyebaran angket terhadap responden sejumlah 120 orang responden yang merupakan responden mengakses *Website* disperkim.malangkota.go.id malang ditunjukkan pada Tabel 4.8

Tabel 4.8 Distribusi Frekuensi Berdasarkan Usia

Usia	Jumlah Responden (Orang)	Persentase (%)
20-22	10	8,33
23-25	50	41,67
26-27	37	29,17
28-29	12	10,00
30-31	8	6,67
32-34	4	3,33
35-37	1	0,83
Total	120	100

Tabel 4.8 menunjukkan bahwa dilihat dari usia responden, kelompok mayoritas adalah responden pada usia 20 sampai 22 tahun yaitu sebanyak 50 orang responden (41,67%). Jumlah responden yang paling sedikit adalah umur 35-37 tahun yaitu 1 orang responden (0,83%). Data tersebut dapat disimpulkan bahwa umumnya responden adalah kelompok yang berusia 20-22 tahun

4.2.3 Distribusi Frekuensi Berdasarkan Tingkat Pendidikan

Berdasarkan tingkat pendidikan, responden dibagi dalam empat tingkat. Tabel 4.9 menunjukkan distribusi frekuensi responden berdasarkan tingkat pendidikan akhir.

Tabel 4.9 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan Akhir

No	Tingkat Pendidikan	Jumlah Responden (orang)	Persentase (%)
1	SMA atau Sederajat	67	55,83
2	Diploma	11	9,17
3	S1	38	31,67
4	S2	4	3,33
Total		120	100

Tabel 4.9 menunjukkan kelompok responden berdasarkan tingkat pendidikan akhir SMA atau sederajat merupakan kelompok yang memiliki persentase paling besar yaitu sebanyak 67 orang responden (55,83%). Jumlah responden berdasarkan tingkat pendidikan akhir Diploma berjumlah 11 orang responden (9,17%). Responden berdasarkan tingkat pendidikan akhir S1 sebanyak 38 orang responden (31,67%). Sedangkan kelompok responden berdasarkan tingkat pendidikan akhir S2 sebanyak 4 orang responden (3,33%). Data tersebut menunjukkan bahwa responden mayoritas merupakan lulusan SMA sederajat yang gemar untuk berinteraksi dengan *Website* untuk mencari informasi.

4.2.4 Distribusi Frekuensi Berdasarkan Status

Gambaran umum responden berdasarkan status dibagi dalam 5 jenis, dapat dilihat pada Tabel 4.10

Tabel 4.10 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Status

No	Pekerjaan	Jumlah Responden (orang)	Persentase (%)
1	Pelajar/Mahasiswa	68	56,67
2	Pegawai Swasta	19	15,83
3	Pegawai Negeri	4	3,33
4	Wiraswasta	17	14,17
5	Lain-Lain	12	10
Total		120	100

Tabel 4.10 menunjukkan bahwa kelompok responden Pelajar/Mahasiswa merupakan kelompok yang dominan dengan jumlah 68 orang responden (56,67%). Responden yang mempunyai status sebagai pegawai swasta berjumlah 19 orang (15,83%), sedangkan Responden yang mempunyai status sebagai pegawai negeri berjumlah 3 orang responden (3,33%), kemudian kelompok responden yang mempunyai status sebagai wiraswasta berjumlah 17 orang responden (14,17%). Kelompok responden lain-lain adalah kelompok responden yang tidak memiliki status dengan jelas yaitu sebanyak 12 orang responden (10%). Berdasarkan penjelasan tersebut dapat ditarik kesimpulan bahwa responden yang paling banyak berasal dari kelompok Mahasiswa lebih berkeinginan untuk mengetahui banyak informasi dan mengakses *Website* Disperkim.malangkota.go.id



BAB 5 HASIL ANALISIS DATA DAN REKOMENDASI

5.1 Analisis Kepentingan (*Importance*)

Perhitungan tingkat penilaian kepentingan dilakukan untuk mengetahui nilai kondisi *Website* yang diinginkan oleh pengguna. Nilai kepentingan merupakan kualitas layanan *Website* yang diharapkan oleh pengguna. Berikut hasil perhitungan tingkat penilaian kepentingan pada *Website* Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Kota Malang dapat dilihat pada Tabel 5.1

Tabel 5.1 Analisis Kepentingan (*Importance*)

ATRIBUT	Kepentingan (Importance)										TOTAL SKOR	MEAN
	SKALA					SKOR						
	STS	TS	RR	S	SS	ST	TS	N	S	SS		
1	0	0	7	70	43	0	0	21	280	215	516	4,30
2	0	0	7	71	42	0	0	21	284	210	515	4,29
3	0	3	15	59	43	0	6	45	236	215	502	4,18
4	0	8	12	11	89	0	16	36	44	445	541	4,51
5	0	5	8	9	98	0	10	24	36	490	560	4,67
6	0	20	6	10	84	0	40	18	40	420	518	4,32
7	3	11	9	73	24	3	22	27	292	120	464	3,87
8	0	11	11	55	43	0	22	33	220	215	490	4,08
9	9	7	0	64	40	9	14	0	256	200	479	3,99
10	0	4	9	11	96	0	8	27	44	480	559	4,66
11	0	9	8	11	92	0	18	24	44	460	546	4,55
12	3	7	11	9	90	3	14	33	36	450	536	4,47
13	0	0	10	52	58	0	0	30	208	290	528	4,40
14	0	3	17	61	39	0	6	51	244	195	496	4,13
15	0	5	12	54	49	0	10	36	216	245	507	4,23
16	0	10	8	64	38	0	20	24	256	190	490	4,08
17	0	9	13	74	24	0	18	39	296	120	473	3,94
	Rata-rata										4.274706	

Perhitungan tingkat penilaian kepentingan atau importance dilakukan dengan mengubah setiap skala menjadi nilai mulai dari STS diberi nilai 1 hingga SS diberi nilai 5. Setelah itu dilakukan pembobotan dengan cara mengalikan setiap tiap skala dengan skor tertentu. Skala STS (sangat Tidak Setuju) dikalikan skor 1, skala TS (Tidak setuju) dikalikan skor 2, RR (Ragu-ragu) dikalikan skor 3, S (Setuju) dikalikan skor 4, dan SS (sangat setuju) dikalikan 5. Setelah dilakukan pembobotan didapatkan total skor dengan menjumlahkan hasil pembobotan pada setiap point pernyataan. Dan terakhir didapatkan rata-rata dari pembagian total skor dengan jumlah responden. Hasil akhir rata-rata ini menunjukkan nilai rata-rata kepentingan *Website* Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Kota Malang. Rata-rata nilai akhir *Website* tersebut adalah 4.274706. Nilai tersebut akan menjadi nilai perpotongan sumbu Y pada analisis kuadran diagram kartesius.

5.2 Analisis Kinerja (*performance*)

Perhitungan tingkat penilaian kinerja ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar kinerja *Website* saat ini yang dirasakan oleh pengguna Hasil perhitungan tingkat penilaian kinerja dapat dilihat di Tabel 5.1.

Tabel 5.2 Analisis Kinerja (*Performance*)

ATRIBUT	KINERJA (PERFORMANCE)										TOTAL SKOR	MEAN
	SKALA					SKOR						
	STS	TS	RR	S	SS	ST	TS	RR	S	SS		
1	0	0	7	80	33	0	0	21	320	165	506	4,22
2	0	0	7	83	30	0	0	21	332	150	503	4,19
3	0	3	15	69	33	0	6	45	276	165	492	4,10
4	0	8	12	66	34	0	16	36	264	170	486	4,05
5	0	5	8	74	33	0	10	24	296	165	495	4,13
6	0	20	6	74	20	0	40	18	296	100	454	3,78
7	3	11	9	83	14	3	22	27	332	70	454	3,78
8	0	11	11	64	34	0	22	33	256	170	481	4,01
9	9	7	0	76	28	9	14	0	304	140	467	3,89
10	0	4	9	73	34	0	8	27	292	170	497	4,14
11	0	9	8	57	46	0	18	24	228	230	500	4,17
12	3	7	11	77	22	3	14	33	308	110	468	3,90
13	0	0	10	62	48	0	0	30	248	240	518	4,32

Tabel 5.3 Analisis Kinerja (*Performance*) (Lanjutan)

ATRIBUT	KINERJA (PERFORMANCE)										TOTAL SKOR	MEAN
	SKALA					SKOR						
	STS	TS	RR	S	SS	ST	TS	RR	S	SS		
14	0	3	17	70	30	0	6	51	280	150	487	4,06
15	0	6	13	63	38	0	12	39	252	190	493	4,11
16	0	10	8	84	18	0	20	24	336	90	470	3,92
17	0	9	13	87	11	0	18	39	348	55	460	3,83
	Rata-rata											

Perhitungan tingkat penilaian kinerja atau *performance* dilakukan dengan mengubah setiap skala menjadi nilai mulai dari STS yang diberi nilai 1 hingga SS yang diberi nilai 5. Setelah itu dilakukan pembobotan dengan cara mengalikan setiap tiap skala dengan skor tertentu. Skala STS (Sangat Tidak Setuju) dikalikan skor 1, skala TS (Tidak Setuju) dikalikan skor 2, RR (Ragu-ragu) dikalikan skor 3, S (Setuju) dikalikan skor 4, dan SS (Sangat Setuju) dikalikan 5. Setelah dilakukan pembobotan didapatkan total skor dengan menjumlahkan hasil pembobotan pada setiap point pernyataan. Dan terakhir didapatkan rata-rata dari pembagian total skor dengan jumlah responden. Hasil akhir rata-rata ini menunjukkan nilai rata-rata kinerja *Website* Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Kota Malang. Rata-rata nilai akhir pada *Website* tersebut adalah 4,035294. Nilai tersebut akan menjadi nilai perpotongan sumbu X pada analisis kuadran diagram kartesius.

5.3 Analisis Kesesuaian

Perhitungan penilaian kesesuaian merupakan hasil perbandingan skor kinerja dengan skor kepentingan. Perhitungan ini bertujuan untuk mengetahui apakah kinerja *Website* sudah sesuai dengan kepentingan atau kepuasan pengguna. Hasil dari perhitungan penilaian kesesuaian akan diurutkan mutai dari yang tingkat kesesuaiannya terendah hingga tertinggi. Berikut hasil perhitungan penilaian kesesuaian *Website* Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Kota Malang dapat dilihat pada Tabel 5.4

Table 5.4 Analisa kesesuaian

No	Variabel	Total Skor		Tingkat Kesesuaian
		Penilaian Kinerja	Penilaian Kepentingan	
1	<i>Website</i> Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Kota Malang mudah dioperasikan	506	516	98,09%
2	Interaksi dengan <i>Website</i> Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Kota Malang jelas dan mudah dimengerti	503	515	97,98%
3	<i>Website</i> Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Kota Malang mudah dinavigasikan	492	502	98,29%
4	<i>Website</i> Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Kota Malang mudah digunakan	486	541	90,55%
5	<i>Website</i> Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Kota Malang memiliki tampilan yang menarik,	495	560	89,09%
6	<i>Website</i> Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Kota Malang sesuai dengan tipenya (tipe <i>Website</i> ini adalah company <i>Website</i>)	454	518	86,89%
7	Informasi yang diberikan pada <i>Website</i> Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Kota Malang akurat	454	464	97,94%
8	Informasi yang ditawarkan oleh <i>Website</i> Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Kota Malang merupakan informasi yang terpercaya	481	490	98,19%
9	Informasi pada <i>Website</i> Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Kota Malang merupakan informasi terkini	467	479	97,46%

Table 5.5 Analisa kesesuaian (Lanjutan)

No	Variabel	Total Skor		Tingkat Kesesuaian
		Penilaian Kinerja	Penilaian Kepentingan	
10	Informasi yang disajikan pada <i>Website</i> Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Kota Malang merupakan informasi yang relevan (saling berkaitan)	497	559	87,72%
11	<i>Website</i> Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Kota Malang memberikan informasi yang mudah dimengerti	497	559	87,72%
12	<i>Website</i> Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Kota Malang memberikan informasi yang detail	468	536	85,89%
13	Penyampaian informasi dalam <i>Website</i> Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Kota Malang dilakukan dengan format yang sesuai dan layak	518	528	98,10%
14	<i>Website</i> Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Kota Malang memiliki reputasi yang baik	487	496	98,38%
15	<i>Website</i> Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Kota Malang menimbulkan perasaan personalisasi (perasaan nyaman saat berinteraksi dengan <i>Website</i>)	493	507	97,17%
16	<i>Website</i> Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Kota Malang memudahkan untuk berkomunikasi dengan pihak Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Kota Malang	470	490	95,84%

Table 5.6 Analisa kesesuaian (Lanjutan)

No	Variabel	Total Skor		Tingkat Kesesuaian
		Penilaian Kinerja	Penilaian Kepentingan	
17	<i>Website</i> Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Kota Malang memberikan layanan sesuai dengan yang dijanjikan	460	473	97,23%
	Rata-rata	507	513	4,53%

Berdasarkan Tabel 5.6 menunjukkan perhitungan tingkat kesesuaian pada *Website* Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Kota Malang didapatkan dari perbandingan setiap atribut penilaian kinerja dengan atribut penilaian kepentingan dan hasilnya diprosentasikan. Dari Tabel 5.3 dapat dilihat bahwa atribut nomer 12 merupakan atribut yang memiliki nilai kesesuaian terendah dengan prosentase 85,59% dan atribut dengan nilai kesesuaian tertinggi yaitu atribut nomer 7 dengan prosentase 97,94%. Hasil akhir rata-rata tingkat kesesuaian pada *Website* Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Kota Malang adalah 94,53% dan masih dibawa 100%. Sesuai dengan yang telah dijelaskan pada sub bab 2 mengenai analisis kesesuaian tingkat kinerja dan layanan pada *Website* Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Kota Malang masih kurang sesuai harapan pengguna.

Usability secara positif memiliki pengaruh terhadap kepuasan sehingga pengguna beranggapan bahwa indikator yang terdapat dalam Usability merupakan hal penting yang dapat meningkatkan kepuasan pengguna dalam menggunakan situs tersebut, hasil penelitian sejalan dengan penelitian terdahulu mengenai hubungan serta pengaruh Usability terhadap Satisfaction (Barnes & Vidgen, 2002; Tarigan, 2008).

5.4 Analisis Kesenjangan (GAP)

Analisis kesenjangan dilakukan untuk melihat tingkat kualitas dari *Website* yang dilihat dari perbedaan antara kinerja *Website* yang dirasakan saat ini dengan kualitas yang diharapkan. Semakin besar nilai kesenjangan maka semakin jauh perbedaan antara kinerja *Website* dengan harapan pengguna. Hasil perhitungan nilai kesenjangan dari *Website* Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Kota Malang dapat dilihat pada Tabel 5.7 berikut.

Tabel 5.7 5.4 Analisis Kesenjangan (GAP)

No	Variabel	Rata-rata Kinerja	Rata-rata Penilaian Kepentingan	GAP	Ket
1	<i>Website</i> Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Kota Malang mudah dioperasikan	4,22	4,30	-0,08	kurang
2	Interaksi dengan <i>Website</i> Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Kota Malang jelas dan mudah dimengerti	4,19	4,29	-0,1	kurang
3	<i>Website</i> Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Kota Malang mudah dinavigasikan	4,10	4,18	-0,08	kurang
4	<i>Website</i> Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Kota Malang mudah digunakan	4,05	4,51	-0,46	kurang
5	<i>Website</i> Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Kota Malang memiliki tampilan yang menarik,	4,13	4,67	-0,54	kurang
6	<i>Website</i> Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Kota Malang sesuai dengan tipenya (tipe <i>Website</i> ini adalah company <i>Website</i>)	3,78	4,32	-0,54	kurang
7	Informasi yang diberikan pada <i>Website</i> Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Kota Malang akurat	3,78	3,87	-0,09	kurang
8	Informasi yang ditawarkan oleh <i>Website</i> Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Kota Malang merupakan informasi yang terpercaya	4,01	4,08	-0,07	kurang

Tabel 5.8 5.4 Analisis Kesenjangan (GAP) (Lanjutan)

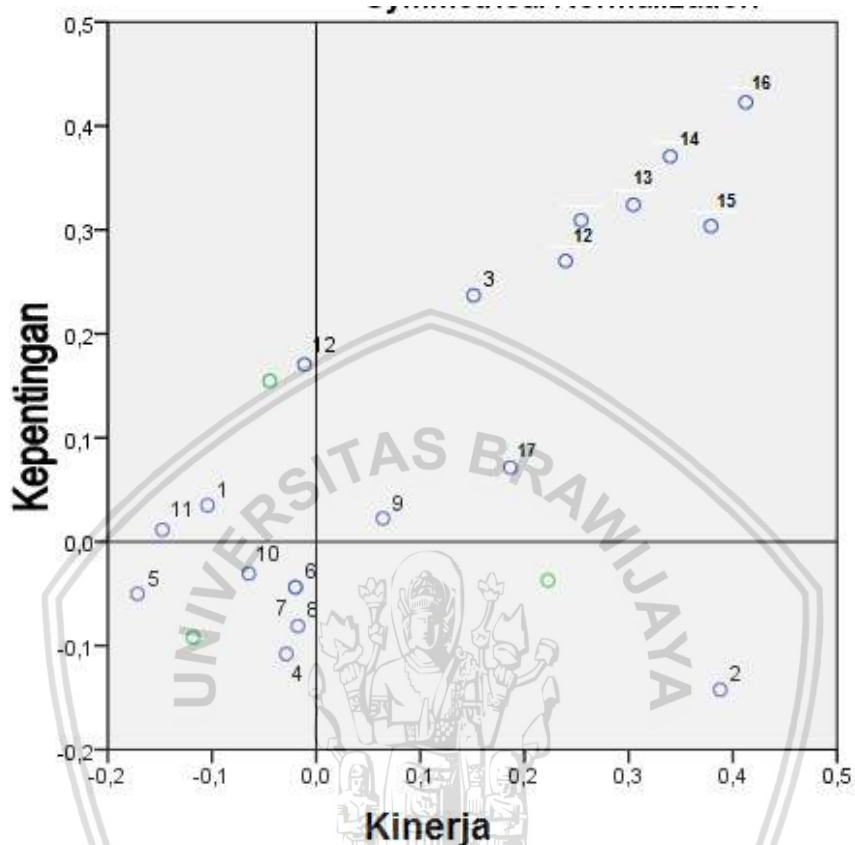
No	Variabel	Rata-rata Kinerja	Rata-rata Penilaian Kepentingan	GAP	Ket
9	Informasi pada <i>Website</i> Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Kota Malang merupakan informasi terkini	3,89	3,99	-0,1	kurang
10	Informasi yang disajikan pada <i>Website</i> Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Kota Malang merupakan informasi yang relevan (saling berkaitan)	4,14	4,66	-0,52	kurang
11	<i>Website</i> Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Kota Malang memberikan informasi yang mudah dimengerti	4,17	4,55	-0,38	kurang
12	<i>Website</i> Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Kota Malang memberikan informasi yang detail	3,90	4,47	-0,57	kurang
13	Penyampaian informasi dalam <i>Website</i> Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Kota Malang dilakukan dengan format yang sesuai dan layak	4,32	4,40	-0,08	kurang
14	<i>Website</i> Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Kota Malang memiliki reputasi yang baik	4,06	4,13	-0,07	kurang
15	<i>Website</i> Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Kota Malang menimbulkan perasaan personalisasi (perasaan nyaman saat berinteraksi dengan <i>Website</i>)	4,11	4,23	-0,12	kurang

Tabel 5.9 Analisis Kesenjangan (GAP) (Lanjutan)

No	Variabel	Rata-rata Kinerja	Rata-rata Penilaian Kepentingan	GAP	Ket
16	<i>Website</i> Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Kota Malang memudahkan untuk berkomunikasi dengan pihak Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Kota Malang	3,92	4,08	-0,16	kurang
17	<i>Website</i> Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Kota Malang memberikan layanan sesuai dengan yang dijanjikan	3,83	3,94	-0,11	kurang
	Rata-rata	4,03	4,27	-0,24	kurang

Berdasarkan Tabel 5.7 nilai kesenjangan *Website* Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman kota Malang didapatkan dari selisih antara nilai kinerja dengan nilai kepentingan, Dari Tabel 5,4 rata-rata hasil akhir nilai kesenjangan pada *Website* Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Kota Malang menunjukkan kategori kurang yakni nilainya negatif (< 0) -0,24 artinya kualitas kinerja *Website* tersebut belum dapat memenuhi kepentingan atau harapan pengguna

5.5 Analisis Kuadran IPA



Gambar 5.1 Diagram Kartesius Kuadran

Angka 1 sampai dengan 17 yang ditunjukkan pada Gambar 5.1 memiliki keterangan sebagai berikut:

1. *Website* Dinas Perumahan Dan Kawasan Permukiman Kota Malang mudah dioperasikan
2. Interaksi dengan *website* Dinas Perumahan Dan Kawasan Permukiman Kota Malang jelas dan mudah dimengerti
3. *Website* Dinas Perumahan Dan Kawasan Permukiman Kota Malang mudah dinavigasikan
4. *Website* Dinas Perumahan Dan Kawasan Permukiman Kota Malang mudah diakses
5. *Website* Dinas Perumahan Dan Kawasan Permukiman Kota Malang memiliki tampilan yang menarik
6. *Website* Dinas Perumahan Dan Kawasan Permukiman Kota Malang sesuai dengan tipenya (tipe *government website*)
7. Informasi yang diberikan pada *Website* Dinas Perumahan Dan Kawasan Permukiman Kota Malang akurat

8. Informasi yang ditawarkan oleh *Website* Dinas Perumahan Dan Kawasan Permukiman Kota Malang merupakan informasi yang terpercaya
9. Informasi pada *Website* Dinas Perumahan Dan Kawasan Permukiman Kota Malang merupakan informasi yang up to date
10. Informasi yang disajikan pada *Website* Dinas Perumahan Dan Kawasan Permukiman Kota Malang merupakan informasi yang relevan
11. *Website* Dinas Perumahan Dan Kawasan Permukiman Kota Malang memberikan informasi yang mudah dimengerti
12. *Website* Disperkim Kota Malang memberikan informasi yang detail
13. Penyampaian informasi dalam *Website* Dinas Perumahan Dan Kawasan Permukiman Kota Malang dilakukan dengan format yang sesuai
14. *Website* Dinas Perumahan & Kawasan Permukiman Kota Malang memiliki reputasi yang baik
15. *Website* Dinas Perumahan Dan Kawasan Permukiman Kota Malang menimbulkan perasaan personalisasi (perasaan nyaman saat berinteraksi dengan *website*)
16. *Website* Dinas Perumahan Dan Kawasan Permukiman Kota Malang memudahkan untuk berkomunikasi dengan pihak Dinas
17. *Website* Dinas Perumahan Dan Kawasan Permukiman Kota Malang memberikan layanan yang sesuai dengan yang dijanjikan

Pada Gambar 5.1 dapat posisi pernyataan kuesioner pada diagram kartesius kuadran IPA dengan Kinerja sebagai sumbu X dan kepentingan sebagai sumbu Y, Dari posisi pernyataan pada diagram tersebut dapat diketahui atribut-atribut mana saja yang perlu dijaga, dipertahankan, dikurangi dan dibiarkan karena kinerjanya tidak terlalu mempengaruhi harapan pengguna *Website* Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Kota Malang, Hasil dari analisis kuadran IPA ini nantinya akan membantu pihak Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Kota Malang dalam melakukan evaluasi *Website*,

Analisis data diagram kartesius terdiri dari 4 kategori yaitu kuadran A, kuadran B, kuadran C, dan kuadran D, Kuadran A menunjukkan bahwa atribut memiliki tingkat kepentingan tinggi namun kinerjanya rendah (prioritas utama), Kuadran B menunjukkan bahwa atribut memiliki keseimbangan antara kepentingan dan kinerja, Kuadran C menunjukkan bahwa atribut memiliki tingkat kepentingan rendah dan kinerja yang rendah pula sehingga tidak diharapkan untuk dilakukan peningkatan kinerja, Kuadran D menunjukkan bahwa variabel memiliki kepentingan rendah dan kinerja yang tinggi, Berikut hasil analisis kuadran IPA pada *Website* Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Kota Malang.

5.5.1 Kuadran A (Prioritas Utama)

Atribut yang masuk dalam kuadran A pada diagram kartesius kuadran IPA yaitu sebagai berikut

1. nomor 9 “Informasi pada *Website* Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Kota Malang merupakan informasi terkini”

Dalam hal pemberian informasi, pengunjung merasa informasi yang disediakan oleh *website* Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Kota Malang tidak tepat atau tidak sesuai dengan apa yang mereka butuhkan

2. nomor 16 “*Website* Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Kota Malang memudahkan untuk berkomunikasi dengan pihak Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Kota Malang”

dimana pada kuadran ini atribut belum sesuai dengan harapan pengguna atau memiliki tingkat kepentingan yang tinggi namun tingkat kinerjanya rendah, Atribut ini diharapkan menjadi prioritas utama dalam peningkatan kualitas layanan *Website* Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Kota Malang,

5.5.2 Kuadran B (Pertahankan Kualitas)

Atribut yang masuk dalam kuadran B pada *Website* Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Kota Malang yaitu :

1. Atribut nomor 1, “*Website* Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Kota Malang mudah dioperasikan
2. Atribut nomor 3 “*Website* Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Kota Malang mudah dinavigasikan”,
3. Atribut nomor 4 “*Website* Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Kota Malang mudah digunakan”,
4. Atribut nomor 7 “Informasi yang diberikan pada *Website* Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Kota Malang akurat”,
5. Atribut nomor 8 “Informasi yang ditawarkan oleh *Website* Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Kota Malang merupakan informasi yang terpercaya”,
6. Atribut nomor 10 “Informasi yang disajikan pada *Website* Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Kota Malang merupakan informasi yang relevan (saling berkaitan)”,
7. Atribut nomor 11 “*Website* Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Kota Malang memberikan informasi yang mudah dimengerti”,

Terdapat 7 atribut pada *Website* Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Kota Malang yang masuk dalam kuadran B dimana atribut tersebut memiliki tingkat kepentingan (harapan) yang tinggi serta tingkat kinerja yang sangat baik sehingga atribut-atribut pada kuadran ini dianggap sudah sesuai dengan keinginan pengguna dan harus dipertahankan bagi *Website* Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Kota Malang untuk kedepannya agar menjadi lebih baik

5.5.3 Kuadran C (Prioritas Rendah)

Atribut yang masuk dalam kuadran C pada *Website* Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Kota Malang yaitu :

1. Atribut nomor 5 “*Website* Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Kota Malang memiliki tampilan yang menarik”,
2. Atribut nomor 6 “*Website* Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Kota Malang sesuai dengan tipenya (tipe *Website* ini adalah company *Website*)”,
3. Atribut nomor 12 “*Website* Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Kota Malang memberikan informasi yang detail”,
4. nomor 13 “penyampaian informasi dalam *Website* Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Kota Malang dilakukan dengan format yang sesuai dan layak”
5. Atribut nomor 15 “*Website* Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Kota Malang menimbulkan perasaan personalisasi (perasaan nyaman saat berinteraksi dengan *Website*)”,
6. Atribut nomor 17 “*Website* Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Kota Malang memberikan layanan sesuai dengan yang dijanjikan”,

Kelima atribut tersebut terletak pada kuadran C yang artinya atribut-atribut ini memiliki tingkat kepentingan yang rendah dan tingkat kinerja yang rendah pula, Atribut pada kuadran ini dianggap telah sesuai dikembangkan oleh *Website* Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Kota Malang dan dirasa bukan menjadi prioritas utama perbaikan,

5.5.4 Kuadran D (Berlebihan)

Hanya terdapat satu atribut yang masuk pada kuadran D yaitu atribut nomor 2 “Interaksi dengan *Website* Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Kota Malang jelas dan mudah dimengerti”, Karena terletak pada kuadran D maka atribut tersebut memiliki tingkat kepentingan yang rendah namun tingkat kinerjanya tinggi sehingga memiliki kualitas yang berlebihan,

5.6 Rekomendasi

Rekomendasi perbaikan berfokus pada atribut yang terletak pada kuadran I dan kuadran III, kuadran I merupakan prioritas utama karena nilai harapan dari pengguna yang tinggi dan kinerja yang rendah, sehingga pada kuadran ini dibutuhkan perbaikan, sedangkan pada kuadran III merupakan prioritas rendah yang berpotensi menjadi suatu masalah untuk konsumen nantinya. Rekomendasi perbaikan dibuat berdasarkan dengan HHS *Guidelines*, berikut atribut yang diberikan rekomendasi perbaikan pada Tabel 5.10:

Tabel 5.10 rekomendasi perbaikan

Kuadr an	No. Atri but	Atribut	HHS Guidelines	Rekomendasi
I (priori tas utama)	9	Informasi pada <i>Website</i> Dinas Perumahan Dan Kawasan Permukiman Kota Malang merupakan informasi yang up to date	Chapter 16: Content Organization Section 3: Ensure that all needed information is available and displayed on the page where and when it is needed 7, Display Only Necessary Information	Untuk memenuhi keinginan informasi dari pengguna, disarankan untuk memberikan informasi yang diperlukan saja, seperti kinerja apa saja yang dilakukan oleh Dinas Perumahan Dan Kawasan Permukiman Kota Malang (Disperkim)
	16	<i>Website</i> Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Kota Malang memudahkan untuk berkomunikasi dengan pihak Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Kota Malang	Chapter 2: Optimizing the User Experience Section 10, Provide Feedback When Users Must Wait	Setelah pengguna melakukan chat atau obrolan, segera di berikan <i>feedback</i> atau balesan email sebagai acuan kalau menu live chatnya berfungsi

Kuadr an	No. Atri but	Atribut	HHS Guidelines	Rekomendasi
III (priori tas renda h)	5	<i>Website</i> Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Kota Malang memiliki tampilan yang menarik	Chapter 5: The Home Page Section 5, Limit Prose Text on the Homepage	Desain antarmuka ditampilkan secara jelas di halaman pertama masuk <i>website</i> Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Kota Malang
	6	<i>Website</i> Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Kota Malang sesuai dengan tipenya (tipe <i>Website</i> ini adalah <i>Website</i> pemerintahan pada umumnya)	Chapter 1: Design Process and Evaluation Section 3, Understand and Meet User's Expectations	Menurut saran salah satu pengguna yang di wawancarai "tampilan website atas tampak seperti website jual beli online". Mengubah tampilan agar menjadi lebih ringkas dan simple
	12	<i>Website</i> Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Kota Malang memberikan informasi yang detail	Chapter 16: Content Organization Section 3: Ensure that all needed information is available and displayed	Salah satu pengguna menyebutkan " <i>web</i> lumayan mudah digunakan tapi untuk informasi masih kurang". Usulan rekomendasi yang diberikan adalah memberikan informasi mengenai update, seperti tanggal dan waktu kapan informasi di update
	13	penyampaian informasi dalam <i>Website</i> Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Kota Malang dilakukan dengan format yang sesuai dan layak	Chapter 16: Content Organization Section 7, Display Only Necessary Information	Untuk memenuhi keinginan informasi dari pengguna, disarankan untuk memberikan informasi yang sesuai dengan format dan layak seprti dari segi penulisan dan penyampaian berita dan artikel

Kuadr an	No. Atri but	Atribut	HHS Guidelines	Rekomendasi
	15	<i>Website</i> Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Kota Malang menimbulkan perasaan personalisasi (perasaan nyaman saat berinteraksi dengan <i>Website</i>)",	Chapter 16: Content Organization Section 8, Provide information in varied formats to suit multiple audiences.	Saran dari salah satu pengguna yaitu Menu <i>live chat</i> memberikan response yang cepat tanggap
	17	<i>Website</i> Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Kota Malang memberikan layanan sesuai dengan yang dijanjikan	Chapter 1: Design Process and Evaluation Section 2, Establish User Requirements	Memperbaiki menu layanan laporan online agar pengguna juga bisa memberikan laporan secara <i>realtime</i>

BAB 6 PENUTUP

6.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis yang telah dilakukan pada *Website* Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Kota Malang dengan menggunakan metode Webqual 4.0 4,0 dan *Importance Performance analysis* (IPA) dapat disimpulkan bahwa:

1. Hasil analisis kualitas *Website* Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Kota Malang menunjukkan bahwa *Website* tersebut memiliki tingkat kesesuaian <100% yaitu sebesar 94,53%, Artinya tingkat kinerja *Website* Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Kota Malang masih dibawah tingkat kepentingan atau tidak sesuai dengan harapan pengguna.
2. Rata Rata nilai kesenjangan (GAP) pada *Website* Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Kota Malang menunjukkan hasil negatif (< 0) yaitu sebesar -0,24, Hasil tersebut menunjukkan bahwa tingkat kinerja *Website* Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Kota Malang masih kurang dan belum memenuhi harapan pengguna.

Dari hasil analisis kuadran *Importance Performance analysis* (IPA) dapat disimpulkan bahwa atribut-atribut yang diperlukan untuk dilakukan perbaikan kualitas adalah atribut yang terletak pada kuadran A yaitu atribut nomer 9, 13 dan 16 serta kuadran C yaitu atribut nomer 5, 6, 12, 15 dan 17.

6.2 Saran

Saran untuk penelitian selanjutnya:

1. Dikembangkan dengan menggabungkan metode Webqual 4.0 4,0 dan *Importance Performance analysis* (IPA) dengan fokus pada analisa metode lainnya sehingga hasil penelitian tidak hanya kuadran IPA saja.
2. Memberikan rekomendasi *design interfance* baru untuk *Website* Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Kota Malang.
3. Memberikan rekomendasi berdasarkan metode yang disesuaikan dengan dimensi Webqual 4.0 4,0.
4. Untuk responden kuesioner diharapkan pada penelitian selanjutnya bisa lebih banyak mendapatkan responden dari masyarakat dan pihak yang berkepentingan mengingat pihak-pihak tersebut yang paling sering berinteraksi dengan *Website* Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Kota Malang.

DAFTAR PUSTAKA

- Anggraini, L.D., Deoranto, P. & Ikasari, D.M., 2016. Analisis Persepsi Konsumen Menggunakan Metode Importance Performance Analysis Dan Customer Satisfaction Index. *Jurnal Industri*, Vol. 4, pp.74-81.
- Arikunto, Suharsimi. 2002. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Bambang, P., 2007. Semantic Differential Sebagai Alat Ukur Respons Estetik Siswa.
- Barnes, S.J. & Vidgen, R.T., 2002. An Integrative Approach To The Assessment Of E-Commerce Quality. *Journal of Electronic Commerce Research*, Vol. 3(No. 3), pp.114-27. Tersedia di: <https://www.researchgate.net/publication/220437591_an_integrative_approach_to_the_assessment_of_e-commerce_quality> [Diakses 29 september 2017]
- Brandt, D.R., 2000. An outside-in aproach to determining customer-driven priorities for improvement and innovation, white Paper Series,2.
- Guilford J.P., Benjamin Fruchter, 1956, *Fundamental Statistic in Psychology and Education*, 5th ed
- Indrianie, F., 2011. Identifikasi Tingkat Kepuasan Mahasiswa Berdasarkan Pilihan Masuk Ke Departemen (Studi Kasus pada Departemen yang Terdapat Mahasiswa yang Ditentukan IPB). Skripsi. Bogor: Institut Pertanian Bogor. Tersedia di: <repository.ipb.ac.id/handle/123456789/52532> [Diakses 29 september 2017]
- Irawan, C., 2012. Evaluasi Kualitas Website Pemerintah Daerah Dengan Menggunakan Webqual 4.0 (Studi Kasus Pada Kabupaten Ogan Ilir).
- Juhanda, H. & Sari, P.K., 2014. Analisis Kualitas Website Jalur Nugraha (JNE) Menggunakan Pendekatan Webqual 4.0 Dan Importance Performance Analysis (IPA) Menurut Persepsi Online Seller.
- Koyani, S. J., R. W. Bailey, et al. 2004 . Research-based Web design & usability guidelines, National Cancer Institute.
- Martilla, J.A. & James, J.C., 1977. Importance Performance Analysis. *Journal of Marketing*, pp.77-79. Tersedia di: <jstor.org/stable/1250495> [Diakses 29 september 2017]
- Nasrullah., 2015. Analisis Kepuasan Penerbit Terhadap Kualitas Website ISBN Online Menggunakan Webqual 4.0 Dan Importance Performance Analysis.
- Novandari, W., Setyawati, S.M. & Wulandari, S.Z., 2011. Analisis Kinerja Produk UKM Batik Banyumas Menggunakan Metode Importance Performance Analysis (IPA) dan Potential Gain of Customer Value's (PGSV) Index. *Jurnal Bisnis dan Ekonomi*, Vol. 18 (No. 2), pp.104-13.
- Pohandry, A., Sidarto & Winarni, 2013. Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan Dengan Menggunakan Metode Customer Satisfaction Index Dan Importance Performance Analysis Serta Service Quality. *Jurnal REKAVASI*, 1, pp.21-29.

- Rahman, H., 2010. Kualitas Pelayanan Website Resmi Milik Pemerintah Kota Surakarta (www.surakarta.go.id). Skripsi. Surakarta: digilib.uns.ac.id Universitas Sebelas Maret. Tersedia di: < <https://eprints.uns.ac.id/5155/>> [Diakses 29 september 2017]
- Rosita, P.S., R, R.E. & Wijaya, A.B.M., 2014. Benchmarking Website E-Commerce Menggunakan Teknik Pengukuran Webqual 4.0 . Seminar Nasional Teknologi Informasi dan Komunikasi. Yogyakarta, 2014. Tersedia di: < [http://fti.uajy.ac.id/sentika/publikasi/makalah/2014/\(19\).pdf](http://fti.uajy.ac.id/sentika/publikasi/makalah/2014/(19).pdf)> [Diakses 24 Desember 2015]
- Santoso, B.S., Anwar, M.F. & Herawati, S., 2015. Analisis Kualitas Website Menggunakan Metode Webqual 4.0 Dan Importance Performance Analysis (IPA) Pada Situs Kaskus. Tersedia di: < https://www.researchgate.net/publication/281497362_analisis_kualitas_website_menggunakan_metode_Webqual_4.0_dan_importance_performance_analysis_ipa_pada_situs_kaskus> [Diakses 29 september 2017]
- Sholihah, N.M., 2010. Analisis Kualitas Pelayanan Kereta Api Berdasarkan Model Impotance Performance Analysis (IPA) Dan Kano (Suatu Studi di Stasiun KA DAOP II Bandung). Skripsi. Bandung: Universitas Widyatama.
- Sugiyono, P.D., 2013. Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D). 17th ed. Bandung: Penerbit Alfabeta.
- Syaifullah, Dicky O.M., 2016. PENGUKURAN KUALITAS WEBSITE MENGGUNAKAN METODE WEBQUAL 4.0 4.0 (Studi Kasus: CV. Zamrud Multimedia Network)
- U.S. Dept. of Health and Human Services, 2006. *Research-Based Web Design & Usability Guidelines*. Washington: U.S. Government Printing Office.
- Wicaksono, B.L. & Susanto, A., 2013. Evaluasi Kualitas Layanan Website Pusdiklat BPK RI Menggunakan Metode Webqual 4.0 Modifikasian dan Impotance Performance Analysis. JNTETI, 2, pp.7-14. Tersedia di: < <http://ejnteti.jteti.ugm.ac.id/index.php/JNTETI/article/viewFile/50/84>> [Diakses 29 september 2017]
- Warsito, Hermawan. 1992. Pengantar Metodologi Penelitian. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama
- Wicaksono, B. L., & Susanto, A. 2013. Evaluasi Kualitas Layanan Website Pusdiklat BPK RI Menggunakan Metode Webqual 4.0 Modifikasian Dan Importance Performance Analysis. Jurnal Nasional Teknik Elektro dan Teknologi Informasi (JNTETI)
- Yusuf, M., 2017. Evaluasi Desain Antarmuka Pengguna Website Kabupaten Blitar Menggunakan Metode Usability Testing (Studi Pada Dinas Pemerintahan Kabupaten Blitar)
- Arnoldus Yansen Friska Danar Yudhistira, 2016, Rancang Bangun Sistem Informasi Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Berdasarkan Kualitas Pelayanan E-Government Menggunakan Metode Regresi, Skripsi Tidak Diterbitkan